

# RAPPORT ANNUEL DE **GESTION** 2013-2014

MINISTÈRE DE L'EMPLOI  
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE  
COMMISSION DES PARTENAIRES  
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

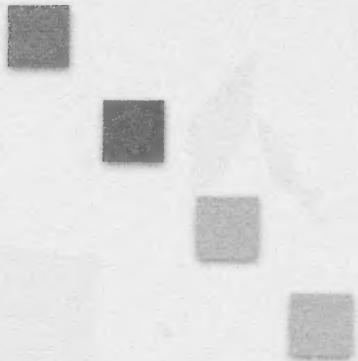
Québec 

# RAPPORT ANNUEL DE

# GESTION

MINISTÈRE DE L'EMPLOI  
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE  
COMMISSION DES PARTENAIRES  
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

2013-2014



Québec 

**Coordination**

DIRECTION ADJOINTE DE LA DIRECTION DE LA STATISTIQUE ET DE L'INFORMATION DE GESTION  
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

**Rédaction**

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE  
EMPLOI-QUÉBEC  
CENTRE DE RECOUVREMENT  
COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

**Édition**

DIRECTION DES COMMUNICATIONS  
MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le présent document peut être consulté sous la rubrique Publications  
du site Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
dont l'adresse est [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

DÉPÔT LÉGAL – BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALES DU QUÉBEC, 2014

ISBN (imprimé) 978-2-550-71046-2  
ISBN (PDF) 978-2-550-71047-9

© Gouvernement du Québec

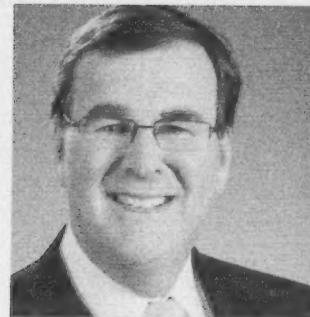
# TABLE DES MATIÈRES

## GÉNÉRALE

MESSAGE DU MINISTRE	5
MESSAGE DU SOUS-MINISTRE	7
MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	9
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	11
Rapport d'activité 2013-2014	
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	94
Rapport d'activité 2013-2014	
Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	100
Rapport d'activité 2013-2014	
Fonds québécois d'initiatives sociales	105
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 EMPLOI-QUÉBEC	155
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 CENTRE DE RECOUVREMENT	207
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL	239
ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE AU 31 MARS 2014	271
ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2014	272

# MESSAGE DU MINISTRE

Monsieur Jacques Chagnon  
Président de l'Assemblée nationale du Québec  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de la Commission des partenaires du marché du travail, conformément aux dispositions prévues à la Loi sur l'administration publique ainsi que par la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail.

Ce rapport rend compte des actions menées par le Ministère afin de faciliter l'accès des Québécoises et Québécois aux programmes et services publics et de les accompagner dans les démarches administratives à l'occasion de différents événements de vie.

Il présente également les résultats obtenus à la suite de nombreux efforts consacrés par le Ministère pour favoriser une meilleure adéquation entre les compétences de notre main-d'œuvre et les besoins du marché du travail. Enfin, ce document rend compte de l'efficacité des services publics d'emploi pour faire reculer la pauvreté et l'exclusion sociale et permettre à l'ensemble des citoyennes et citoyens de participer activement au développement économique et social du Québec.

Nous sommes confiants que ces efforts représentent une réponse adaptée à la situation démographique du Québec et, considérant l'implication du personnel du Ministère dans la réalisation de sa mission, il ne fait aucun doute que les résultats continueront d'être au rendez-vous.

Je tiens d'ailleurs à remercier les membres du personnel pour le professionnalisme qu'ils affichent quotidiennement dans l'exécution de leurs mandats.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "François Blais".

François Blais  
Québec, septembre 2014

# MESSAGE DU SOUS-MINISTRE

Monsieur François Blais  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1



Monsieur le Ministre,

Je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014. Ce rapport présente les résultats obtenus lors de la troisième et dernière année de la mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2014.

Il contient les rapports annuels d'Emploi-Québec, du Centre de recouvrement et de la Commission des partenaires du marché du travail ainsi que les rapports d'activité du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome et du Fonds québécois d'initiatives sociales.

Ce document rend également compte des résultats liés aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et de ceux liés aux orientations stratégiques de Services Québec, dont les activités relèvent maintenant du Ministère en vertu de l'article 15 de la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

Conformément à sa mission, le Ministère a consacré d'importants efforts au cours de la dernière année afin de favoriser l'intégration sociale et professionnelle d'un plus grand nombre de Québécoises et de Québécois. Il a également soutenu les entreprises désirant augmenter leur compétitivité à l'aide de mesures et services leur permettant de s'adapter aux fluctuations du marché du travail et de développer les compétences de leur personnel. Enfin, le Ministère s'est assuré d'aider la population et les entreprises en leur fournissant de l'information au sujet des programmes et services du gouvernement du Québec et en les accompagnant dans leurs démarches administratives liées aux événements de vie.

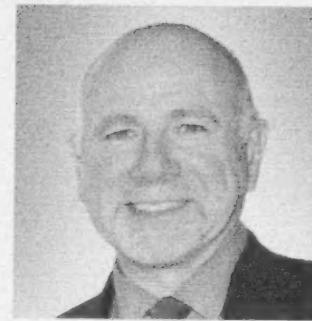
Ce soutien offert à nos différentes clientèles n'aurait pu être efficace sans l'expertise du personnel du Ministère. Je tiens donc à souligner son travail exceptionnel.

Le sous-ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "BMM".

Bernard Matte  
Québec, septembre 2014

# MESSAGE DU PRÉSIDENT DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL



Monsieur François Blais  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Ministre,

Le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* de la Commission des partenaires du marché du travail, pour l'exercice se terminant le 31 mars 2014, couvre la dernière année de mise en œuvre de la planification stratégique 2011-2014 de la Commission.

Au cours de l'année, la Commission a particulièrement contribué aux travaux entourant les négociations afin de renouveler l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail. Fort de la mobilisation et de la contribution active des membres de la Commission, ainsi que des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est parvenu à conclure l'Entente Canada-Québec 2014-2020, qui tient compte du modèle de partenariat et de concertation qui caractérise le Québec. Cette entente reconnaît le rôle essentiel de la Commission en ce qui a trait à l'orientation et à la planification de l'offre des services publics d'emploi.

Également, la Commission a poursuivi sa démarche pour le développement d'une culture de la formation continue auprès des entreprises et de leur main-d'œuvre, notamment en poursuivant les efforts déployés par l'initiative Investissement-compétences. Cette initiative vise à mobiliser tous les acteurs afin que la formation et le développement des compétences de la main-d'œuvre soient considérés comme un investissement, et ce, autant par les entreprises que par la main-d'œuvre.

Toutes les actions et les interventions de la Commission sont soutenues grâce à la participation de ses membres et du réseau des partenaires du marché du travail, aux efforts constants de l'ensemble du personnel de la Commission et à la contribution d'Emploi-Québec ainsi que de tous les ministères et organismes partenaires.

Dans le contexte actuel, le développement et la reconnaissance des compétences sont essentiels pour le marché de l'emploi et continueront de l'être dans l'avenir. Des avancées ont été réalisées, mais les résultats nous indiquent que les efforts doivent se poursuivre pour que le développement des compétences soit considéré comme un investissement.

Le président de la Commission des partenaires du marché du travail,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jean-Luc Trahan".

Jean-Luc Trahan  
Montréal, septembre 2014

**RAPPORT  
ANNUEL DE  
GESTION**

MINISTÈRE DE L'EMPLOI  
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

2013-2014

CHRISTIAN FEDERICO  
TERRONI & ASSOCIATE

# TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du sous-ministre	15
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	17
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	19
Évolution du contexte socioéconomique	22
Faits saillants 2013-2014	30
Utilisation des ressources	35
Ressources humaines	35
Accès à l'égalité en emploi	39
Ressources budgétaires et financières	42
Ressources informationnelles	46
Mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web	49
Coûts unitaires de certains services	49
Résultats 2013-2014 relatifs au Plan stratégique 2011-2014 du Ministère	53
Sommaire des principaux résultats stratégiques du Ministère	54
Résultats détaillés 2013-2014 concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014	57
ORIENTATION 1: Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail	57
ORIENTATION 2: Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité	62
ORIENTATION 3: Aider les personnes et les familles	64
ORIENTATION 4: Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire	67
ORIENTATION 5: Se distinguer à titre d'employeur attrayant	68
ORIENTATION 6: Fournir des services accessibles et performants	69

<b>Résultats 2013-2014 relatifs au Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec</b>	<b>71</b>
Sommaire des principaux résultats stratégiques de Services Québec	72
Résultats détaillés 2013-2014 concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec	74
ORIENTATION 1	
Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement	74
ORIENTATION 2	
Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services	78
ORIENTATION 3	
Créer un milieu de travail stimulant	79
<b>Résultats 2013-2014 concernant l'atteinte des orientations stratégiques du Secrétariat à la condition féminine</b>	<b>80</b>
<b>Résultats 2013-2014 relatifs aux activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale</b>	<b>82</b>
<b>Travaux d'évaluation et de recherche</b>	<b>83</b>
<b>Résultats en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens</b>	<b>85</b>
<b>Autres exigences législatives et gouvernementales</b>	<b>93</b>
Rapport d'activité 2013-2014 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	94
Rapport d'activité 2013-2014 du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome	100
Rapport d'activité 2013-2014 du Fonds québécois d'initiatives sociales	105
Rapport sur la mise en œuvre des programmes spécifiques	108
Politique de financement des services publics	110
Exercice du pouvoir discrétionnaire	112
Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels	114
Éthique au Ministère	116
Politique linguistique	117
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises	118
Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires 2011-2016	120
Développement durable et changements climatiques	123
Plan d'action La diversité : une valeur ajoutée	129
Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015	134
Plan d'action en matière d'analyse différenciée selon les sexes	143
Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	145
Suivi des recommandations de la Commission de l'administration publique	147
Suivi des recommandations du Protecteur du citoyen	148
<b>Annexe 1 : Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation</b>	<b>151</b>
<b>Annexe 2 : Liste des lois dont le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable, en tout ou en partie</b>	<b>153</b>

# DÉCLARATION DU SOUS-MINISTRE

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'exhaustivité et la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés ainsi que des contrôles afférents.

À ma connaissance, l'information contenue dans ce rapport :

- décrit fidèlement la mission, la vision, la structure organisationnelle et les ressources du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- présente les objectifs fixés, les cibles à atteindre, les indicateurs de mesure et les résultats qui leur sont associés au regard du Plan stratégique 2011-2014 du Ministère, de son plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 et des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, ainsi que de certains engagements du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec;
- satisfait aux exigences législatives et gouvernementales en matière de reddition de comptes publique.

Afin de garantir l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, la haute direction, en collaboration avec les gestionnaires, a maintenu des mesures de contrôle tout au long de l'année et a consolidé la mise en place du système de reddition de comptes interne à différents niveaux de l'organisation. À cet égard, divers comités, dont le comité de vérification, sont chargés d'effectuer le suivi des activités. Le Ministère a également mis en place divers moyens pour réduire ses risques tels qu'énoncés à l'annexe 1 du présent rapport.

La Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives a procédé à l'examen des renseignements et des résultats obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Son rapport est joint au présent document.

À mon avis, l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles y afférents sont fiables et correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

Le sous-ministre,



Bernard Matte  
Québec, septembre 2014

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Bernard Matte  
Sous-ministre  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi que les résultats et les renseignements concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec et les orientations stratégiques du Secrétariat de la condition féminine. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Ministère.

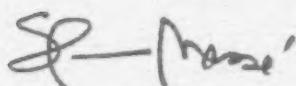
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 et du plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du Ministère ainsi que les résultats et renseignements concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec et les orientations stratégiques du Secrétariat de la condition féminine ne sont pas, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Ministère et ceux d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA  
Québec, septembre 2014

# MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

Le Ministère anime et coordonne les actions de l'État dans les domaines de la main-d'œuvre, de l'emploi, de la sécurité du revenu et des allocations sociales ainsi qu'en matière de services aux citoyens et aux entreprises.

À la suite de l'adoption de la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises, le Ministère s'est vu confier, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, la mission et les responsabilités autrefois dévolues à Services Québec, élargissant du même coup son offre de services et sa clientèle<sup>1</sup>.

## Mission

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe à la prospérité économique et au développement social du Québec :

- en contribuant à l'équilibre du marché du travail;
- en soutenant le développement et la pleine utilisation du capital humain;
- en favorisant la solidarité et l'inclusion sociale;
- en soutenant la concertation en matière d'action communautaire et bénévole.

Avec l'arrivée de Services Québec, le Ministère offre dorénavant aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics.

## Vision

Un ministère qui favorise la participation des personnes, des entreprises et de ses partenaires au développement et à la prospérité du Québec.

## Une offre de service diversifiée

En matière d'emploi, de soutien du revenu et de prestation de services, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale sert une clientèle variée qui comprend des individus, des familles et des entreprises, mais aussi des ministères et organismes gouvernementaux ainsi que des organismes communautaires.

Le Ministère assure les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale destinés à la population par l'entremise du réseau d'Emploi-Québec. Faisant partie intégrante du Ministère, Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec le ministre et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Le réseau d'Emploi-Québec compte maintenant 244 bureaux dont 134 centres locaux d'emploi répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Les services offerts par Services Québec (les renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Québec, le Service québécois de changement d'adresse, les services liés au Registre foncier du Québec et l'assermentation) s'ajoutent maintenant à ceux d'emploi et de solidarité sociale offerts dans les centres locaux d'emploi.

De son côté, le Centre de recouvrement, une autre unité qui a également conclu avec le ministre une convention de performance et d'imputabilité, est chargé de protéger et de recouvrer les sommes dues au Ministère dans le contexte de l'application de ses programmes.

1. L'article 27 de la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises énonce : «Les dispositions de la présente loi ont effet depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013 et les actes accomplis par Services Québec à compter de cette date et jusqu'au 17 avril 2013 sont réputés avoir été accomplis par le ministre. » [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2013C4F.PDF](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=5&file=2013C4F.PDF)

Quant aux services du Régime québécois d'assurance parentale, ils sont assurés par le Centre de service à la clientèle, dont les unités sont établies dans trois villes : Rouyn-Noranda, Sainte-Anne-des-Monts et Québec.

De plus, le Directeur de l'état civil (l'officier et son personnel) fait partie du Ministère. La mission et les responsabilités du Directeur de l'état civil sont prévues au Code civil du Québec.

Le Ministère coordonne par ailleurs l'action communautaire et bénévole par l'intermédiaire du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Il coordonne aussi la campagne Entraide pour les secteurs public et parapublic par l'entremise du Secrétariat Entraide.

Pour réaliser sa mission, le Ministère compte sur l'action de ses directions générales, qui proposent les orientations ministérielles ou fournissent leur soutien aux unités opérationnelles. Ces unités sont : la Direction générale des politiques, de l'analyse stratégique et de l'action communautaire, la Direction générale des services à la gestion, la Direction générale du soutien aux opérations et de l'assurance parentale ainsi que la Direction générale des technologies, des services Web et des projets stratégiques.

Un schéma de l'organisation administrative du Ministère est présenté à la page 21. Les lois dont l'application relève en tout ou en partie du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sont énumérées à l'annexe 2 du présent rapport, et l'organigramme ministériel au 31 mars 2014 figure à la fin du document.

### Des partenaires importants

Le Ministère agit en interaction avec des partenaires nationaux, régionaux et locaux, en particulier la Commission des partenaires du marché du travail. À ces partenaires s'ajoutent le Comité consultatif de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion. Ce dernier est rattaché au Ministère, mais il est géré par un comité de direction externe.

Le Ministère travaille également en étroite collaboration avec de nombreux acteurs et organismes communautaires actifs notamment dans les domaines de l'emploi, de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, du bénévolat ainsi que de la défense collective des droits. En matière de simplification de l'accès aux services, le Ministère a aussi établi des partenariats avec les principaux ministères et organismes ainsi que des municipalités.

Ses principaux partenaires gouvernementaux<sup>2</sup> sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère des Finances et de l'Économie, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, le ministère du Travail, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère des Ressources naturelles, le ministère des Transports, la Commission de l'équité salariale, le Directeur général des élections du Québec, la Régie du logement, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec, la Régie du bâtiment du Québec, le Protecteur du citoyen, Revenu Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Régie de l'assurance maladie du Québec ainsi qu'Emploi et Développement social Canada.

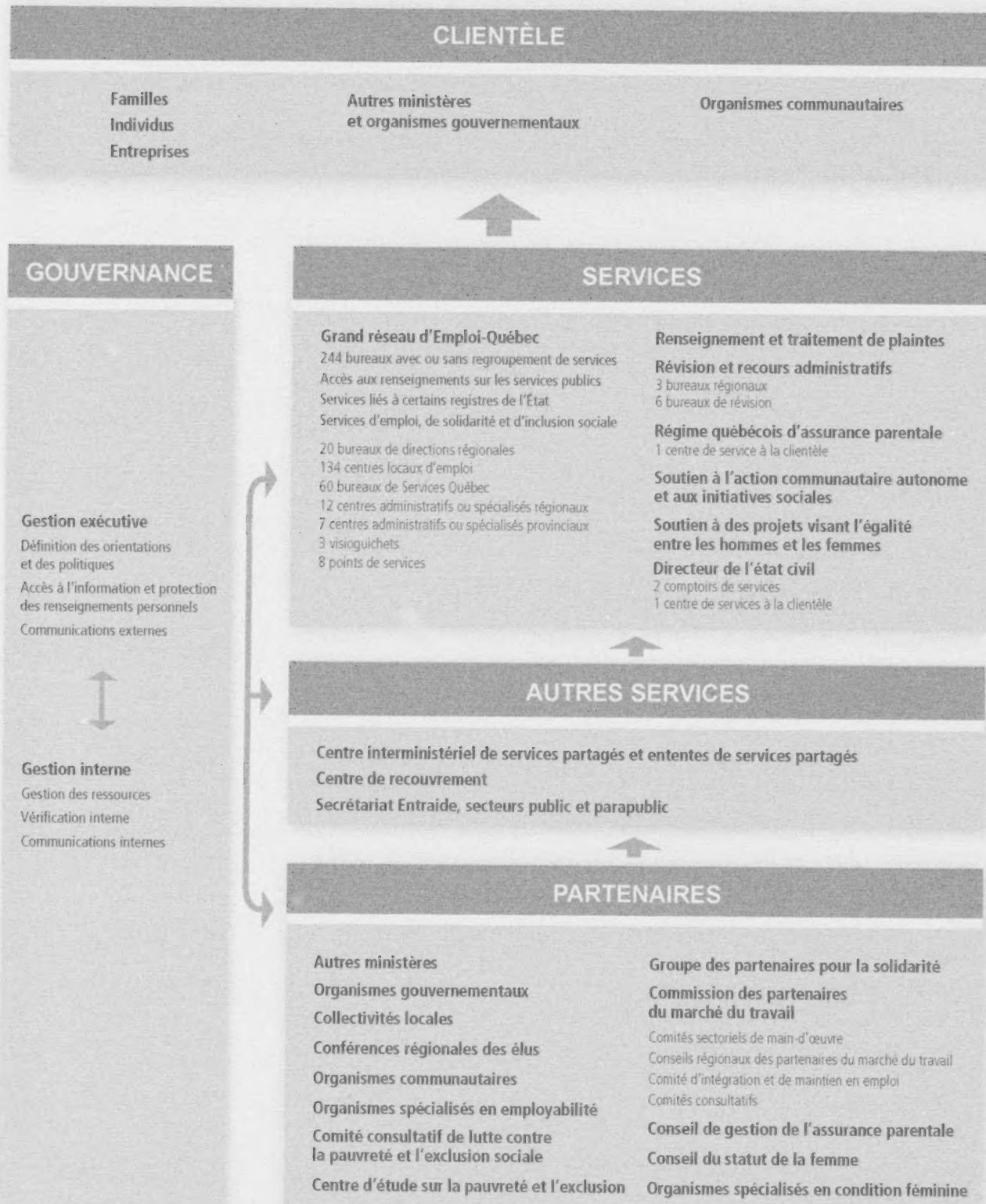
Le Secrétariat à la condition féminine, qui était rattaché au Ministère au 31 mars 2014, entretient un très large partenariat avec les 26 ministères et organismes gouvernementaux associés au plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes, les groupes de femmes, des groupes spécialisés en condition féminine et le milieu de la recherche, de même qu'avec des instances locales et régionales, notamment les conférences régionales des élus et les grandes villes du Québec.

Responsable de l'administration du Régime québécois d'assurance parentale, le Ministère collabore étroitement avec le Conseil de gestion de l'assurance parentale pour assumer pleinement son rôle à cet égard.

Le Ministère a poursuivi, en 2013-2014, sa prestation de services administratifs à plusieurs ministères et organismes par l'intermédiaire du centre interministériel de services partagés.

2. Les appellations des ministères et organismes utilisées dans ce document sont celles en vigueur au 31 mars 2014.

## ORGANISATION ADMINISTRATIVE



## ÉVOLUTION DU CONTEXTE SOCIOÉCONOMIQUE

Le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail effectuent une vigie soutenue de l'activité économique et du marché du travail ainsi que de l'évolution des politiques d'emploi ou de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale<sup>3</sup>. Ces activités de vigie procurent aux autorités l'information nécessaire pour prendre les décisions qui s'imposent en matière d'interventions sur le marché du travail.

Pour comprendre dans quel contexte les activités couvertes par le présent rapport se sont réalisées, nous examinons ici l'évolution des indicateurs socioéconomiques clés.

### L'économie

Le produit intérieur brut du Québec – c'est-à-dire sa production totale de biens et services – est d'environ 300 milliards de dollars canadiens (dont une proportion d'environ 70 % provient du secteur des services). Cela représente 20 % de l'économie du Canada. En ce qui concerne son produit intérieur brut par habitant, le Québec occupe le 28<sup>e</sup> rang mondial et se compare à des pays comme l'Italie, la France et le Japon<sup>4</sup>.

Pour l'ensemble de l'année 2013, la croissance réelle de l'économie québécoise s'établit à 1,1 %. La hausse du produit intérieur brut québécois provient principalement de l'amélioration de la balance commerciale et de l'augmentation des dépenses de consommation. Les importations totales en volume augmentent nettement moins que les exportations, de sorte que le déficit commercial s'amenuise après avoir augmenté pendant onze années consécutives. Toutefois, la meilleure façon d'agir sur la compétitivité tout en améliorant le niveau de vie de la population consiste à accroître la productivité<sup>5</sup>.

Par ailleurs, l'économie mondiale est encore marquée par l'incertitude à l'égard du potentiel de croissance, notamment en Europe, mais les signes de reprise ont commencé à se faire plus nombreux aux États-Unis.

### L'emploi

En 2013, le taux de chômage s'établissait à 7,6 %. Le taux d'emploi des personnes de 15 à 64 ans a dépassé de 0,5 point de pourcentage le sommet atteint avant la récession de 2009. À 72,2 %, il était supérieur au taux d'emploi ontarien et n'accusait qu'un retard de 0,3 point par rapport à la moyenne canadienne.

Entre 2010 et 2013, soit la période couverte par le Plan stratégique 2011-2014 du Ministère, ce sont les emplois qualifiés qui ont affiché les plus fortes croissances : les emplois de niveau professionnel, dont la majorité exige un diplôme universitaire, ont vu leur part de l'emploi total passer de 16 % à 20 % tandis que ceux qui requièrent généralement un diplôme d'études collégiales ont vu leur part passer de 12 % à 16 %. La proportion d'emplois hautement qualifiés est demeurée stable en 2013 à 56,7 %.

3. La Commission des partenaires du marché du travail ne couvre pas dans ses activités de veille le domaine de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

4. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC, Portail Québec [En ligne].

[www.gouv.qc.ca/portail/quebec/pgs/commun/portrait/economie/PIB/?lang=fr] (Consulté le 20 mai 2014)

5. Outre le taux de change et la productivité, la compétitivité sur les marchés internationaux dépend d'un troisième facteur, les coûts de main-d'œuvre, constitutifs pour une large part des salaires et traitements.

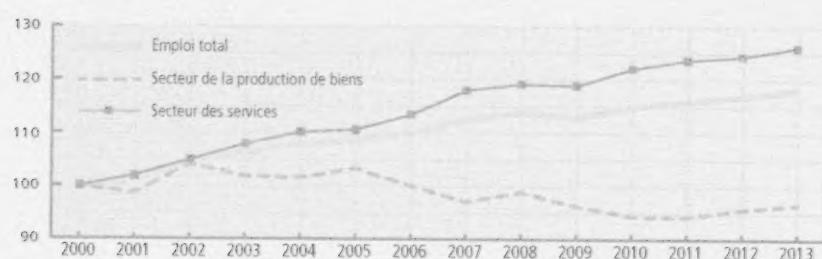
6. Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Bien que la tendance à long terme de l'emploi dans les industries de production de biens soit à la baisse, l'emploi y était en hausse (+ 0,3 %) pour une deuxième année de suite. Cette hausse s'explique par un sommet de l'emploi dans la construction, tandis que la fabrication a atteint un creux.

L'emploi a poursuivi sa progression dans le secteur des services, qui a engendré 45 600 nouveaux emplois en 2013 (+ 1,5 %), mené par le secteur des soins de santé et de l'assistance sociale et par l'hébergement et les services de restauration. Le secteur des services fournit à lui seul près de 80 % de l'emploi total.

### ÉVOLUTION DE L'EMPLOI PAR SECTEUR<sup>a</sup>

2000 à 2013



a. Indice de l'emploi, base 100 en 2000.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

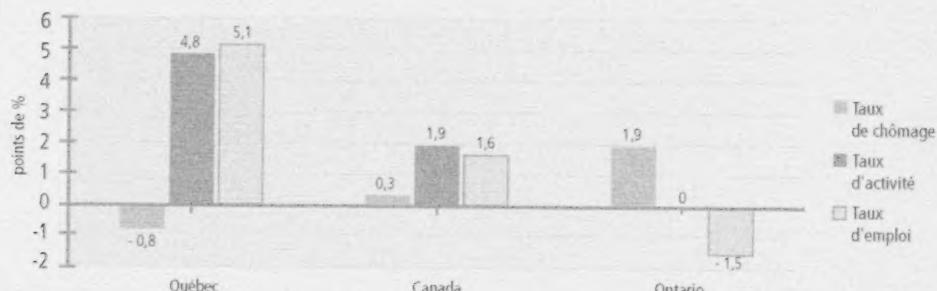
### La participation au marché du travail

Le taux d'emploi des personnes âgées de 15 à 64 ans (72,2 %) et leur taux d'activité (78,2 %) ont atteint des sommets historiques en 2013. Leur taux d'activité est d'ailleurs supérieur au taux canadien pour ce groupe d'âge (78,1 %). Les données les plus récentes sur le marché du travail dans les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques, qui portent sur l'année 2013, montrent que, des sept principaux pays<sup>7</sup>, seule l'Allemagne affichait des taux d'activité et d'emploi supérieurs à ceux du Québec.

Par rapport à 2000, le marché du travail québécois a connu une amélioration importante, qui a permis de réduire l'écart avec l'ensemble du marché du travail canadien. Les taux d'activité et d'emploi des 15 à 64 ans ont gagné respectivement 4,8 et 5,1 points de pourcentage au Québec, tandis que le taux de chômage reculait de 0,8 point. Au Canada, la progression des taux d'activité et d'emploi a été bien plus modeste tandis que ces taux régressaient ou demeuraient stables en Ontario. Quant au taux de chômage, il était plus élevé en 2013 qu'en 2000, tant en Ontario qu'au Canada.

7. Connus sous l'appellation de G7, il s'agit des États-Unis, du Japon, de l'Allemagne, de la France, du Royaume-Uni, d'Italie et du Canada.

**VARIATION DES TAUX DE CHÔMAGE, D'ACTIVITÉ ET D'EMPLOI DE 2000  
PAR RAPPORT À 2013 POUR LES PERSONNES ÂGÉES DE 15 À 64 ANS  
QUÉBEC, CANADA ET ONTARIO**



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

La durée moyenne du chômage, depuis le creux de 2008, a augmenté de 6 semaines pour atteindre 24,1 semaines, ce qui se compare à la situation du début des années 2000. La durée du chômage en 2013 était plus élevée qu'au Canada (21,1 semaines) et qu'en Ontario (21,8 semaines). Le chômage de courte durée (trois mois ou moins) demeurait toutefois la situation la plus fréquente, étant le fait de trois chômeurs sur cinq. Soulignons enfin qu'au-delà des différences entre le Québec et le Canada, la durée du chômage compte, dans les deux cas, parmi les plus courtes observées dans les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

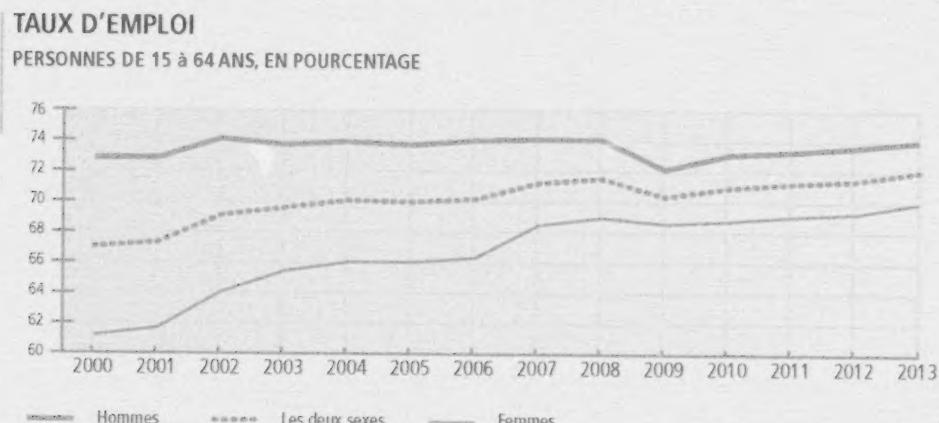
### Le marché du travail selon l'âge

Le taux d'emploi des jeunes de 15 à 24 ans était en hausse en 2013, à 58,1 %, comparativement à 57,5 % en 2012. Ce taux était nettement supérieur à celui observé au Canada (55,1 %) ou en Ontario (51 %). Quant au taux d'emploi de la population québécoise de 25 à 54 ans, il a atteint 81,7 %, ce qui se compare à un taux de 81,5 % au Canada et de 81,1 % en Ontario.

Le vieillissement de la population ne comporte pas que des inconvénients. La main-d'œuvre gagne en expérience, laquelle compte, avec les savoirs et compétences, parmi les principaux ingrédients du capital humain. Les personnes de 55 ans ou plus occupent une large part des emplois créés depuis 2000, en raison notamment de leur forte croissance démographique, mais aussi grâce à la remontée importante de leur taux d'emploi, qui a rejoint rapidement, puis dépassé les niveaux du milieu des années 1970. De 2000 à 2013, la part de l'augmentation de l'emploi attribuable aux personnes de 55 ans ou plus s'est élevée à 65 % (72 % pour les emplois à temps plein). Le taux d'emploi est passé au cours de cette période de 41 % à 55,9 % chez les personnes de 55 à 64 ans et de 3,2 % à 9,2 % chez celles de 65 ans ou plus. Le Québec accuse encore un retard au chapitre du taux d'emploi des 55 ans ou plus, mais la croissance y a été l'une des plus rapides parmi les pays membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques.

## Le marché du travail selon le sexe

L'amélioration du marché du travail a profité aux hommes et aux femmes. Par exemple, le taux d'emploi des 15 à 64 ans en 2013 a atteint 70,1 % chez les femmes et 74,2 % chez les hommes. Bien que le taux d'emploi soit historiquement plus élevé chez les hommes que chez les femmes, l'écart tend à diminuer au fil des années, comme le montre le graphique ci-dessous.



Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : Emploi-Québec).

En 2013, le taux d'emploi des hommes accusait un recul de 0,2 point par rapport à celui de 2008 (74,3 %), tandis que le taux d'emploi des femmes atteignait un niveau inégalé (70,1 %).

## Le chômage selon le niveau de scolarité

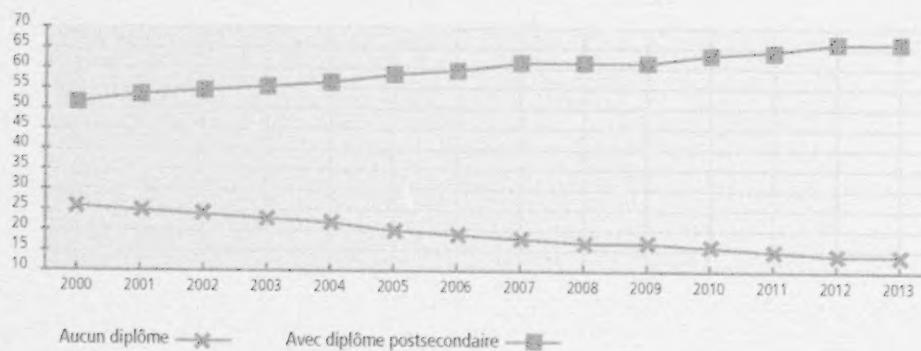
Le taux de chômage des personnes non diplômées s'est maintenu à plus de 15 % entre 2000 et 2013, il a été deux fois moins élevé chez les titulaires d'un diplôme d'études secondaires, et trois fois moins élevé chez les diplômés universitaires.

## La formation initiale

Le taux de diplomation de la population a beaucoup évolué depuis une vingtaine d'années, modifiant considérablement les compétences de base de la main-d'œuvre. Ainsi, la proportion de personnes sans diplôme a chuté de façon significative entre 2000 et 2013 chez les 25 à 64 ans, passant de 26,3 % à 14 %, ce qui demeure toutefois supérieur à la moyenne canadienne (10,9 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes au Québec. Par ailleurs, la proportion des personnes détenant un diplôme d'études postsecondaires<sup>8</sup> a bondi de façon importante au cours de cette période, passant de 51,6 % à 66,6 %. Cette proportion est la plus élevée au Canada (la moyenne canadienne se situant à 64,5 %).

8. Diplôme d'études professionnelles, collégiales ou universitaires.

**DISTRIBUTION DE LA POPULATION DE 25 À 64 ANS  
SELON LA SCOLARITÉ AU QUÉBEC, 2000-2013**  
EN POURCENTAGE



NOTE : Outre les certificats ou diplômes des niveaux collégial et universitaire, Statistique Canada inclut dans la catégorie « postsecondaire » les « certificats et diplômes d'apprenti ou d'école de métiers » qui correspondent principalement, dans le cas du Québec, aux diplômes de formation professionnelle décernés à l'issue du parcours de formation initiale de niveau secondaire. Sont également inclus dans cette catégorie, les apprentis certifiés par la Commission de la construction du Québec et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active (adaptation : l'emploi-Québec).

### Action communautaire

Le Québec reconnaît l'importance de l'action communautaire et de l'action bénévole qui contribuent très directement et substantiellement aux divers aspects de son développement social.

Chaque année au Québec, des bénévoles effectuent plus de 310 millions d'heures de travail<sup>9</sup>. Les organismes communautaires ont des revenus de plus de 3 milliards de dollars<sup>10</sup>, incluant une contribution gouvernementale de 920 millions de dollars<sup>11</sup>. Les organismes communautaires sont de plus en plus enracinés dans la communauté et leur financement, de plus en plus diversifié.

9. STATISTIQUE CANADA, *Enquête canadienne sur le don, le bénévolat et la participation*, 2010.

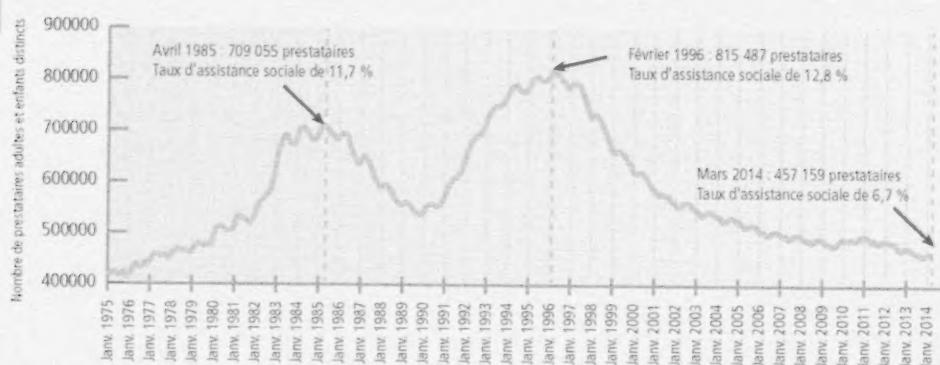
10. Extrait d'une présentation de l'étude Repères 2012 au Comité interministériel de l'action communautaire. L'étude complète est disponible au [www.csmoesac.qc.ca/sites/default/files/files/csmoesac-reperes-2.pdf](http://www.csmoesac.qc.ca/sites/default/files/files/csmoesac-reperes-2.pdf)

11. État de situation du soutien financier gouvernemental en action communautaire 2012-2013.

## Programmes d'assistance sociale

La clientèle des programmes d'assistance sociale regroupe les prestataires de l'aide sociale (les personnes sans contraintes sévères à l'emploi et les personnes avec contraintes temporaires à l'emploi), les prestataires de la solidarité sociale (les personnes avec contraintes sévères à l'emploi et leurs conjoints), ainsi que les participantes et participants au Programme alternative jeunesse. En mars 2014, leur nombre était de 457 159, soit une baisse de 1,5 % par rapport à mars 2013.

**ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE<sup>a,b</sup>**  
ENSEMBLE DU QUÉBEC, JANVIER 1975 À MARS 2014



a Total clientèle distincte (adultes et enfants).

b Avant avril 2007, le taux d'assistance sociale était calculé en fonction des seuls prestataires des programmes d'aide financière de dernier recours (aide sociale et solidarité sociale). À partir d'avril 2007, ce taux tient aussi compte des participants au Programme alternative jeunesse qui reçoivent une allocation jeunesse. Si ces derniers reçoivent aussi une aide financière de dernier recours durant la même période, ils ne sont dénombrés qu'une seule fois.

Source : Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance, mai 2014.

En 2013, le taux d'assistance sociale se situe à 6,7 %, son niveau le plus faible depuis 1983. Il était de 7,0 % en 2012.

Pour l'ensemble du Canada, le taux d'assistance sociale est passé de 5,9 % en 2009 à 6,1 % en 2013. Le Québec se démarque toutefois par une baisse significative de son taux au cours de la même période : de 7,3 % en 2009 à 6,7 % en 2013. Le Québec a été moins touché par la crise économique de 2009 que les autres provinces. Le marché du travail au Québec a moins souffert du contexte économique, ce qui contribue à expliquer la baisse persistante du taux d'assistance sociale au cours de cette période. Ses politiques de lutte contre la pauvreté (les deux plans d'action), ses interventions en matière d'emploi ainsi que son filet de sécurité sociale, avec entre autres les programmes d'assistance sociale, y ont aussi contribué.

Il importe de rappeler que le recours à l'assistance sociale dépend de la situation économique, de l'accessibilité aux programmes ainsi que de leur générosité. En effet, pour une situation économique donnée, lorsque les critères d'admissibilité aux programmes sont moins restrictifs ou que les prestations (barèmes) sont plus généreuses, la durée des épisodes à l'assistance sociale et le taux d'assistance sociale sont plus élevés<sup>12</sup>.

12. Jean-Yves DUCLOS, Bernard FORTIN, Guy LACHOUX et Hélène ROBERGE, *La dynamique de la participation à l'aide sociale au Québec : 1979-1993-1996*.

### TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE AU CANADA ET DANS LES PROVINCES, 1983-2013 (%)

	1983	1989	1993	1998	2001	2002	2007	2008	2009	2011	2012	2013
Terre-Neuve-et-Labrador	9,7	8,6	13,0	13,3	11,9	11,3	9,9	9,3	9,0	9,1	8,9	8,3
Île-du-Prince-Édouard	10,3	7,3	11,0	9,2	6,6	6,4	4,9	4,8	4,8	4,8	4,8	4,7
Nouvelle-Écosse	8,9	9,5	12,2	10,5	8,3	9,1	6,6	6,1	5,7	5,4	5,5	5,6
Nouveau-Brunswick	10,9	10,4	11,9	10,2	8,1	6,4	5,3	5,0	4,9	5,3	5,4	5,2
<b>Québec</b>	<b>11,3</b>	<b>9,0</b>	<b>11,7</b>	<b>11,3</b>	<b>9,0</b>	<b>8,7</b>	<b>7,6</b>	<b>7,4</b>	<b>7,3</b>	<b>7,2</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>
Ontario	5,8	6,5	13,7	10,9	6,8	6,5	6,3	6,3	6,7	7,5	7,7	7,7
Manitoba	6,0	6,6	9,1	7,4	6,1	5,8	5,6	5,4	5,5	5,9	5,9	5,9
Saskatchewan	6,8	6,5	7,9	8,3	7,2	6,6	5,4	4,8	4,7	5,0	4,7	4,7
Alberta	5,9	6,7	8,1	7,9	2,1	1,9	1,5	1,5	1,8	2,1	1,8	1,7
Colombie-Britannique	8,8	8,2	10,4	8,5	7,1	6,8	3,7	3,9	4,2	4,8	4,6	4,7
<b>Ensemble du Canada</b>	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>	<b>11,7</b>	<b>9,7</b>	<b>7,0</b>	<b>6,7</b>	<b>5,7</b>	<b>5,7</b>	<b>5,9</b>	<b>6,3</b>	<b>6,2</b>	<b>6,1</b>

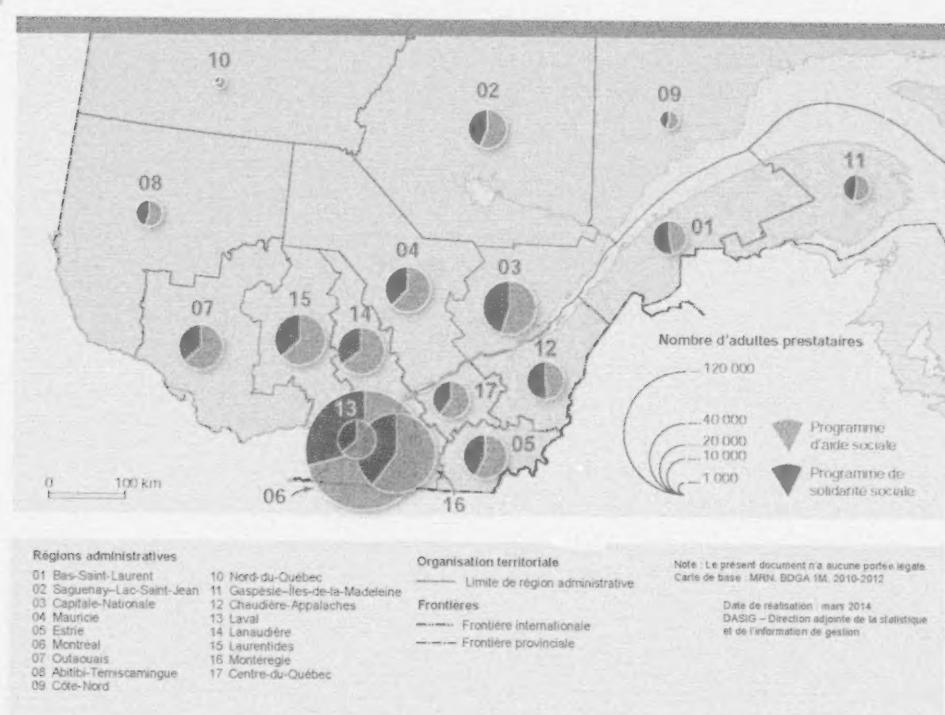
a Le taux d'assistance sociale s'exprime par le rapport entre le nombre de prestataires et la population de moins de 65 ans.

b) À des fins de comparaison interprovinciale, le taux d'assistance sociale correspond au nombre de prestataires (adultes et enfants) en mars de l'année de référence, chez la population âgée de moins de 65 ans au 1<sup>er</sup> juillet de l'année de référence. L'année de référence est l'année civile, soit de janvier à

Source : Emploi et Développement social Canada, Direction de la production et de l'analyse de l'information sur les programmes sociaux (formulation - Direction des politiques de coopération et d'intégration sociale, Bureau de l'information et de l'évaluation).

## NOMBRE D'ADULTES PRESTATAIRES DES PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS SELON LES RÉGIONS ADMINISTRATIVES

MARS 2014



En 2013-2014, les adultes prestataires d'une aide financière de dernier recours se concentrent principalement dans la région montréalaise. Les régions administratives de Montréal (06), de Laval (13) et de la Montérégie (16) rassemblent en effet la moitié de ces prestataires. Quant aux régions périphériques, incluant le Saguenay-Lac-Saint-Jean (02), la Côte-Nord (09), le Nord-du-Québec (10) et la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (11), elles comptent 6 % des prestataires du Québec, ce qui correspond à leur poids démographique.

Le programme d'aide sociale vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui ne présentent pas de contraintes sévères à l'emploi. Les prestataires inscrits à ce programme dominent dans les régions de Montréal (06) et du Nord-du-Québec (10) puisqu'ils représentent 7 personnes sur 10 parmi les prestataires d'une aide financière de dernier recours.

Le programme de solidarité sociale vise à accorder une aide financière de dernier recours aux personnes qui présentent des contraintes sévères à l'emploi et à leur conjoint. Seules les régions du Bas-Saint-Laurent (01) et de la Chaudière-Appalaches (12) comptent au-delà de 50 % d'inscriptions à ce programme parmi les prestataires d'une aide financière de dernier recours.

# FAITS SAILLANTS

## 2013-2014

### Optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises

Le 17 avril 2013 a été sanctionnée la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises. Ses dispositions ont pris effet rétroactivement le 1<sup>er</sup> avril 2013. Cette loi a permis d'unir les forces du Ministère et de Services Québec. Elle a notamment confié au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale la mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics et lui a transférée la responsabilité de la direction de l'état civil.

Le Ministère s'est donc enrichi de l'expertise des membres du personnel de Services Québec. Du même coup, il a élargi son offre de service et son réseau avec un centre de relations avec la clientèle et 84 comptoirs de services dans 16 régions administratives du Québec. De plus, il s'est doté de certains actifs informationnels dont Portail Québec, le Service québécois de changement d'adresse, l'application Mon dossier citoyen et le service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR. Il a également pris en charge des ententes de partenariat qui avaient été conclues entre Services Québec et plusieurs ministères et organismes.

### Tous pour l'emploi

La stratégie Tous pour l'emploi : une impulsion nouvelle avec les partenaires a été rendue publique en février 2013. Cette stratégie cherche à répondre aux enjeux de la diminution de la population en âge de travailler et de ses effets sur la productivité et la croissance économique au Québec. Elle propose une action concertée des partenaires du marché du travail et des services publics d'emploi pour accroître la participation des personnes au marché du travail et rehausser les compétences de la main-d'œuvre pour les emplois à pourvoir. Pour y arriver, des efforts supplémentaires ont été consentis afin de mobiliser les personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail : prestataires, jeunes, travailleurs expérimentés, personnes immigrantes et personnes handicapées. Les milieux de travail ont également été mobilisés pour faire en sorte que la formation et le développement des compétences de la main-d'œuvre deviennent une priorité dans toutes les entreprises du Québec. Une série de nouvelles mesures ont été implantées en 2013-2014. Les retombées de ces mesures sont présentées dans la section Résultats, aux pages 178 et suivantes du rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec.

### Engagement de services pour l'emploi

En vue de favoriser la pleine participation au marché du travail des personnes en mesure de travailler, le Ministère s'est engagé à intervenir rapidement et de façon soutenue auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours, plus particulièrement auprès des couples ayant des enfants d'âge préscolaire et auprès des prestataires de 53 et 54 ans. À partir de juin 2013, en plus de leur offrir ses services habituels, Emploi-Québec a mené une opération d'information et d'accompagnement auprès de ces groupes. Ainsi, tous les couples qui recevaient l'allocation mensuelle pour contraintes temporaires à l'emploi en raison de la garde d'un enfant d'âge préscolaire ont été informés et invités à rencontrer une agente ou un agent pour convenir d'un plan personnalisé d'intervention. La même démarche a été faite auprès des prestataires de 53 et 54 ans. Les personnes ayant répondu positivement à l'appel ont reçu dès lors une allocation d'aide à l'emploi pouvant atteindre 195 \$ par mois, ce qui est supérieur à l'allocation de 129 \$ qu'elles recevaient pour contraintes temporaires à l'emploi. Un état de situation est présenté à la page 195.

## Conclusion de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a entamé des négociations avec le gouvernement fédéral afin de renouveler l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail qui venait à échéance le 31 mars 2014. Le Québec a conclu le 4 mars 2014 l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi. Cette entente prévoit le transfert d'importantes sommes provenant de ce fonds (près de 700 millions de dollars sur six ans) afin d'appuyer les services publics d'emploi offerts au Québec pour améliorer l'insertion en emploi des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail et des travailleurs ayant un déficit important en formation de base.

Cette entente respecte les compétences du Québec relatives à la formation de la main-d'œuvre et tient compte du modèle de partenariat et de concertation qui caractérise le Québec en ce qui a trait à l'orientation et à la planification des services publics d'emploi et de développement de la main-d'œuvre. Dans ce dossier, le modèle partenarial unique développé au Québec avec la collaboration de la Commission des partenaires du marché du travail depuis 1998 a démontré toute sa pertinence et son importance.

### Investissement-compétences

L'initiative Investissement-compétences vise à accentuer la mobilisation de tous les acteurs du marché du travail, autant employeurs que travailleurs, autour de l'enjeu de la formation et du développement des compétences, l'un des pivots de la prospérité du Québec.

En vue de promouvoir l'initiative Investissement-compétences auprès des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec ont mis en œuvre divers moyens pour inciter les employeurs à s'engager en faveur de la formation continue et à demander un certificat d'engagement. Au 31 mars 2014, on dénombre 8 154 entreprises et organismes ayant demandé leur certificat d'engagement.

Cette importante contribution de la Commission permet de bonifier les mesures et les actions déjà en place. Pour plus de détails, on consultera dans le présent document le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 190 à 194 et celui de la Commission des partenaires du marché du travail aux pages 255 à 259.

### Bilan 2008-2013 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées

Le *Bilan 2008-2013 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées* a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec le 12 juin 2013. Lancée en mai 2008, cette stratégie découle d'une responsabilité dévolue au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale en vertu de l'article 63 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Dès le lancement de cette stratégie, il a été prévu que sa mise en œuvre se ferait en deux phases, de façon à permettre les ajustements nécessaires, et qu'un bilan des cinq premières années serait déposé à l'Assemblée nationale afin de rendre compte des résultats des 61 actions prévues.

Ce bilan témoigne de plusieurs avancées pour les personnes handicapées, notamment en ce qui concerne leur participation aux services publics d'emploi. Des 61 actions, 46 ont été réalisées ou se réalisent en continu. Les investissements supplémentaires directement reliés aux actions inscrites dans la Stratégie ont largement dépassé ce qui était prévu : les prévisions étaient de 102,6 millions de dollars alors que les investissements réels supplémentaires se chiffrent à 217,6 millions.

## Avancement de l'approche territoriale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion

Le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 a prévu la réalisation d'alliances pour la solidarité afin de favoriser la planification et le financement d'interventions et de projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tout en laissant place à la souplesse que nécessite une réelle prise en charge par les milieux.

Voici quelques chiffres concernant les alliances pour la solidarité :

- 22 des alliances prévues ont été signées. L'ensemble du territoire québécois est ainsi couvert par les alliances;
- 71 des 103 millions de dollars prévus ont été attribués aux conférences régionales des élus;
- 67 % des sommes attribuées sont dépensées ou engagées (47,8 millions de dollars), à savoir :
  - 60 % pour la réalisation de projets (841 projets);
  - 5 % pour la gestion et les déplacements;
  - 2 % pour la mobilisation et la concertation.
- pour chaque dollar investi à même le Fonds québécois d'initiatives sociales, les partenaires investissent 0,80 \$ (soit 36 millions de dollars au total). Pour plus d'information, voir la section Résultats, à la page 67.

## Pilier de la solidarité

Le 30 octobre 2013 a été lancé le document d'orientations et d'initiatives *La solidarité : une richesse pour le Québec*, qui expose la vision gouvernementale de la solidarité durable, fondée sur un équilibre entre la solidarité, la prospérité, la responsabilité, la nécessité de répondre aux besoins d'aujourd'hui et la prise en compte des besoins de demain. Ce document propose aussi des initiatives portées par neuf ministères et un organisme gouvernemental<sup>13</sup> en vue d'illustrer la vision gouvernementale de la solidarité durable.

Une de ces initiatives a eu pour effet de modifier le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles pour que soit ajustée, à partir de février 2014, la prestation de base de certaines personnes seules prestataires de l'aide sociale. Un peu plus de 65 000 personnes seules reçoivent une aide financière additionnelle de 20 \$ par mois.

Une autre initiative visant l'amélioration des conditions de travail dans le milieu communautaire par un meilleur accès à des avantages sociaux a permis de financer deux études de faisabilité d'un programme d'assurance collective et d'une mutuelle de prévention en santé et sécurité du travail, ainsi qu'une campagne de promotion du Régime de retraite des groupes communautaires et de femmes.

## Mise en place des services en ligne au Directeur de l'état civil

Le 6 décembre 2013, l'Assemblée nationale du Québec a adopté la Loi modifiant le Code civil en matière d'état civil, de successions et de publicité des droits. Cette loi modifie les activités du Directeur de l'état civil notamment en facilitant la mise en place de services en ligne qui permettent de transmettre par voie électronique des déclarations de naissance et de décès.

C'est ainsi que le 10 décembre 2013, la déclaration électronique de naissance a été mise en place sur la base d'un projet pilote mené avec le Centre hospitalier de l'Université Laval. Les nouveaux parents se voient offrir la possibilité, à leur retour à la maison, de faire la déclaration de naissance de leur enfant par voie électronique plutôt qu'à l'hôpital au moyen du formulaire papier habituel.

Un nouveau service en ligne a également été lancé le 28 janvier 2014. Il s'agit de la déclaration électronique de décès qui permet aux directeurs de funérailles qui ont conclu une entente avec le Directeur de l'état civil, de transmettre, pour le compte des familles, la déclaration de décès par voie électronique plutôt qu'au moyen d'un formulaire papier.

13. Ministères de l'Emploi et de la Solidarité sociale; de la Santé et des Services sociaux; de la Justice; des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; de l'Éducation, du Loisir et du Sport; de la Famille; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Sécurité publique; du Travail; et la Société d'habitation du Québec.

## Lancement d'un nouveau service de délivrance des certificats et copies d'actes de naissance en 30 minutes

Le 31 mars 2014, le Directeur de l'état civil a lancé un service de délivrance de certificats et de copies d'actes de naissance en 30 minutes, pour répondre à un besoin exprimé par les usagers. Ce nouveau service offre aux citoyens qui se présentent aux comptoirs du Directeur de l'état civil de Québec et de Montréal la possibilité d'obtenir sur place des documents d'état civil, notamment dans des situations d'urgence. Un système automatisé combiné à des vérifications effectuées par des agents spécialisés permet de traiter la demande sur-le-champ. Ce processus, qui fait appel à des mécanismes rigoureux de sécurité et de contrôle de la qualité, mise sur l'utilisation du service DEClic! Comptoir permettant de transmettre une demande en ligne au moyen d'un poste informatique sur place. Le service DEClic! Comptoir s'est vu décerner en novembre 2013 un Prix d'excellence de l'administration publique du Québec.

## Simplification de l'accès aux programmes et services par les déclarations uniques du Directeur de l'état civil

Afin de simplifier l'accès aux programmes et services gouvernementaux, le Directeur de l'état civil a lancé en 2010 la déclaration unique de naissance permettant aux parents d'informer d'un même coup jusqu'à neuf ministères et organismes de la naissance de leur enfant.

En mai 2013, au vu du succès de cette approche et afin d'alléger les formalités administratives des familles éprouvées par le deuil, le Directeur de l'état civil a joint à la déclaration de décès un formulaire de transmission simplifiée des renseignements relatifs au décès. Le nouveau formulaire permet d'informer jusqu'à neuf ministères et organismes en une seule démarche, dès le moment de l'inscription au registre de l'état civil.

En juin 2013, le Directeur de l'état civil a bonifié la déclaration unique de naissance en y ajoutant la possibilité pour les parents de fournir les renseignements exigés pour adhérer au dépôt direct des prestations canadiennes pour enfants de l'Agence du revenu du Canada et du paiement du Soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec. Les parents concernés peuvent aussi fournir des renseignements facilitant l'inscription de leur enfant au Registre des Indiens. De juin 2013 à mars 2014, plus de 30 000 familles ont adhéré au dépôt direct grâce à la déclaration unique.

En juillet 2013, le Directeur de l'état civil a également mis en place un formulaire de demande de transmission simplifiée des renseignements relatifs au changement de nom ou de la mention du sexe. Ce formulaire permet au citoyen d'informer de son changement d'identité jusqu'à cinq ministères et organismes en une seule étape.

En plus de simplifier les démarches des citoyens, ces services facilitent l'accès en une seule transaction à de nombreux programmes et services gouvernementaux.

## Campagne pour accroître le nombre de candidatures féminines aux élections municipales de 2013

De mars à juin 2013, une campagne de mobilisation a été menée pour augmenter le nombre de femmes candidates aux élections municipales de novembre 2013, en vue d'une plus grande parité en matière de gouvernance. Dans 11 régions du Québec, 24 personnes se sont vues confier le mandat d'agir à titre de porte-parole régional auprès des personnes élues. Plus de 1 750 personnes élues ont été sensibilisées à l'occasion de diverses activités, au moyen d'outils conçus par le Secrétariat à la condition féminine.

Aux élections municipales de 2013, l'augmentation du nombre de candidatures a été en majeure partie attribuable aux femmes : des 495 nouvelles candidatures, 85 % étaient des candidatures féminines. À l'issue du scrutin, les femmes comptaient pour 30 % des personnes élues par rapport à 27 % en 2009.

# UTILISATION DES RESSOURCES

## Ressources humaines

### Effectif en place

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins des individus, des familles et des entreprises, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale compte sur des ressources humaines qualifiées réparties dans les 17 régions administratives du Québec. En 2013-2014, une proportion importante de l'effectif du Ministère, soit 86 % du personnel, a consacré ses efforts à la prestation de services publics.

Au 31 mars 2014, le Ministère comptait 6 585 employées et employés, dont 5 403 à statut régulier et 1 182 à statut occasionnel. Au 31 mars 2013, l'effectif du Ministère était de 5 869 personnes. C'est une augmentation de 12,2 % du personnel régulier et occasionnel. Cette variation s'explique principalement par l'intégration du Secrétariat à la condition féminine ainsi que l'union de Services Québec et du Ministère.

RÉPARTITION DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS<sup>14</sup>

Catégories d'emploi	2013-2014	2012-2013
Personnel d'encadrement <sup>a</sup>	342	293
Personnel professionnel	1 634	1 407
Techniciens	3 270	3 235
Personnel de bureau	1 335	931
Ouvriers	4	3
<b>Total</b>	<b>6 585</b>	<b>5 869</b>

a. Le personnel d'encadrement inclut neuf membres de la haute direction pour l'exercice financier 2013-2014, comparativement à sept pour 2012-2013.

### Équivalents temps complet utilisés<sup>15</sup>

En 2013-2014, le Ministère a eu recours à 6 157 équivalents temps complet (ETC) comparativement à 5 464 en 2012-2013, soit une augmentation de 693 ETC (12,7 %).

Cette augmentation s'explique principalement par l'union de Services Québec et du Ministère (754 ETC) et par l'ajout du Secrétariat à la condition féminine (23 ETC). En contrepartie, les efforts en matière de réduction des effectifs se sont poursuivis par le non-remplement de 60 % des personnes qui ont pris leur retraite, ce qui équivaut à 135 ETC utilisés. Par ailleurs, les services qu'offre le Ministère à d'autres ministères et organismes par l'entremise du centre interministériel de services partagés et du Régime québécois d'assurance parentale ont été relativement stables (342 ETC utilisés en 2013-2014, comparativement à 344 en 2012-2013).

14. Ces données excluent le personnel du cabinet, les étudiantes et étudiants, les stagiaires ainsi que le personnel de la banque de suppléance. Sont également exclus le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale et l'effectif prêté par la Ville de Montréal qui exécute des tâches déclouant de la mission du Ministère, mais qui est soumis aux conditions de travail de la Ville de Montréal.

15. Dans l'administration publique québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées.

### Forums d'échange sur l'hypersexualisation

Deux journées de réflexion ont été tenues par le gouvernement dans le but d'enrichir les actions déjà entreprises et d'en inspirer de nouvelles pour contrer l'hypersexualisation. Un premier forum s'est tenu le 30 janvier 2014 à Laval et un deuxième a eu lieu le 28 février 2014 dans la région de la Capitale-Nationale. Au total, ces forums ont attiré plus de 200 personnes provenant des milieux communautaires, et des milieux de l'éducation et de la santé.

### Consultations sur l'exploitation sexuelle

Le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Sécurité publique ont mené d'importantes consultations de septembre 2013 à février 2014, en tant que coprésidents du comité interministériel sur l'exploitation sexuelle. Ces consultations ont fourni l'occasion de se faire entendre à 261 organismes publics, parapublics, communautaires et du milieu de la recherche, agissant à l'échelle régionale, suprarégionale ou nationale, et directement concernés par la problématique de l'exploitation sexuelle. Le gouvernement a ainsi recueilli des recommandations et des points de vue d'experts qui lui permettent de mieux cerner la problématique, qui s'étend de la sexualisation de l'espace public jusqu'à la traite des femmes, en passant par la prostitution sous toutes ses formes.

### Soutien du Ministère à la population de Lac-Mégantic

Le Ministère est responsable du déploiement de la mission communication du Plan national de sécurité civile. Cette mission a requis d'importants efforts en 2013-2014, plus particulièrement lors de la tragédie ferroviaire survenue le 6 juillet 2013 à Lac-Mégantic. Des membres du personnel du Ministère ont été sollicités pour coordonner les communications gouvernementales liées à cet événement, plus précisément pour mettre à jour, de façon continue, le site Web Urgence Québec et les médias sociaux qui lui sont associés, pour organiser et animer les points de presse de la sécurité civile, pour traiter les demandes médiatiques par le truchement de la ligne média centralisée mise en place par le Ministère, pour effectuer des veilles de l'espace public, pour produire la signalisation dont avait besoin le Bureau d'aide et d'information et pour organiser des événements médiatiques d'envergure gouvernementale.

Le Ministère a par ailleurs pris des dispositions afin de venir en aide aux personnes sinistrées en offrant un service de renseignements téléphoniques de première ligne et en contribuant à la mise en place du Bureau d'aide et d'information. Le Ministère a également mis en place des mesures destinées aux personnes sinistrées prestataires d'une aide financière de dernier recours. Ces mesures visaient notamment à s'assurer que toutes les personnes prestataires sinistrées puissent recevoir leurs prestations et obtenir une aide complémentaire à celle du ministère de la Sécurité publique.

Enfin, le Ministère a dû travailler à la relocalisation du Centre local d'emploi de Lac-Mégantic puisque celui-ci se trouvait dans la zone sinistrée. Un centre local d'emploi temporaire a alors été mis sur pied afin de pouvoir répondre aux besoins de la population.

**EFFECTIF UTILISÉ SELON L'UNITÉ AU 31 MARS (ÉQUIVALENTS TEMPS COMPLET)**

Unités administratives	2013-2014	2012-2013
Emploi-Québec	4 327	4 263
Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales	21	21
Centre de recouvrement	162	164
Soutien au développement de la main-d'œuvre	31	27
Régime québécois d'assurance parentale	261	260
Secrétariat Entraide - secteurs public et parapublic	11	13
Secrétariat à la condition féminine	23	5,0. <sup>a</sup>
Unités centrales	1 321	716
<b>Total des équivalents temps complet utilisés</b>	<b>6 157</b>	<b>5 464</b>

<sup>a</sup> En 2012-2013, le Secrétariat à la condition féminine a eu recours à 22,2 ETC. Sa reddition de comptes a été faite dans le rapport annuel de gestion du ministère de la Culture et des Communications auquel il était rattaché.

**Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre**

L'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre alimente les réflexions sur les problématiques actuelles et futures en matière de main-d'œuvre et a donné lieu, en novembre 2013, à l'adoption du plan d'action ministériel en gestion des ressources humaines 2013-2015. Plusieurs actions visant à répondre aux besoins du Ministère en matière de ressources humaines ont été retenues, sous les thèmes suivants :

- attraction, sélection et fidélisation du personnel;
- accueil et intégration des employés et développement de la carrière;
- relève organisationnelle;
- maintien et développement des connaissances et de l'expertise;
- santé et qualité de vie au travail.

L'exercice de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre 2012-2015 indique que 374 personnes ayant un statut d'emploi régulier, dont 29 cadres, pourraient partir à la retraite d'ici 2015.

Les effets liés aux départs de ces personnes et les pertes de postes associées à ces départs présentent un défi pour les gestionnaires et les autorités. Des plans d'action sont mis en œuvre en matière de planification de transfert des connaissances et de l'expertise, de préparation de la relève, d'organisation du travail et de développement de stratégies pour attirer des candidates et des candidats.

De façon globale, afin de réduire les effets des départs à la retraite sur la prestation de services et d'adapter les services offerts aux besoins des clientèles, le Ministère mise également sur l'évolution, l'optimisation et la modernisation de ses pratiques, entre autres, par le regroupement de services et de ressources ainsi que le recours aux technologies de l'information.

**NOMBRE DE DÉPARTS À LA RETRAITE CHEZ LES EMPLOYÉS RÉGULIERS PAR CATÉGORIES D'EMPLOI**

Catégories d'emploi	2013-2014	2012-2013
Cadres	21	39
Professionnels	83	57
Fonctionnaires	168	151

Source : Données extraites de SAGIP

### Formation du personnel

Pendant l'année 2013, le Ministère a consacré 1,3 % de sa masse salariale (4,4 millions de dollars) à la formation de son personnel, dépassant ainsi la cible de 1 % établie par la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Cet investissement démontre l'importance qu'accorde le Ministère à la formation de son personnel afin de lui permettre d'acquérir les compétences nécessaires pour rendre des services de qualité à la population.

Toutes proportions gardées, les investissements en formation sont demeurés stables par rapport à l'année précédente.

Les dépenses de formation comprennent tous les types de formation, tant interne qu'externe, y compris la formation à la tâche offerte au personnel travaillant dans les unités régionales et locales.

#### JOURS DE FORMATION SELON LES CATÉGORIES D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2013	2012
Cadres	635,3	588,9
Professionnels	2 338,0	2 134,3
Fonctionnaires	10 958,0	10 649,6

#### ÉVOLUTION DES DÉPENSES EN FORMATION

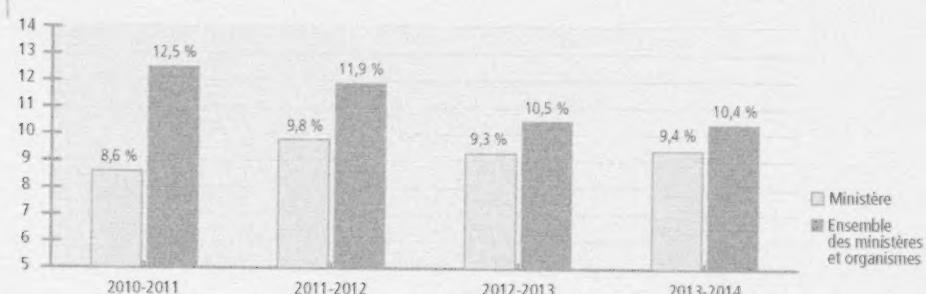
	2013	2012
Proportion de la masse salariale (%)	1,3	1,3
Nombre moyen de jours de formation par personne	2,1	2,2
Sommes allouées par personne (\$)	666,7	642,1

### Taux de départ volontaire<sup>16</sup>

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le Ministère a enregistré un taux de départ volontaire de 9,4 %, comparativement à 10,4 % dans l'ensemble de la fonction publique. Ce taux est notamment attribuable aux départs à la retraite.

Le Ministère affiche un taux de départ volontaire moins élevé que l'ensemble des ministères et organismes, et ce, depuis plusieurs années. Il est important de souligner que le Ministère consent des efforts importants pour favoriser de saines pratiques de gestion des ressources humaines et créer un milieu de travail mobilisant.

#### TAUX DE DÉPART VOLONTAIRE AU MINISTÈRE ET DANS LA FONCTION PUBLIQUE



Source : Données extraites du tableau de bord gouvernemental Média, Secrétariat du Conseil du trésor (juin 2014).

16. Le taux de départ volontaire s'établit en divisant les mouvements du personnel régulier (retraites, démissions, mutations et promotions avec concours hors du Ministère) par le nombre moyen d'employés réguliers au cours de l'exercice financier visé.

### Absentéisme-maladie

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, le personnel du Ministère s'est absenté en moyenne 16,1 jours comparativement à 16,5 jours au cours de la même période de l'année précédente, ce qui représente une diminution de 2,4 %.

NOMBRE MOYEN DE JOURS D'ABSENCE POUR MALADIE\*

Emploi	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	16,1	16,5	17,0
Fonction publique québécoise	12,2	12,5	12,4

a Inclut le personnel à statut régulier et occasionnel.

Source : Données extraites du tableau de bord gouvernemental Media, Secrétariat du Conseil du trésor (juin 2014).

Depuis 2011-2012, le Ministère a connu une baisse de l'absentéisme-maladie de plus de 5 %. Bien que cette tendance soit à confirmer à plus long terme, il est permis de croire que les investissements qui ont été réalisés au cours des dernières années en matière de santé des personnes au travail portent fruit. Les diverses actions mises en place, notamment les efforts d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail qui seront décrits plus loin, s'inscrivent dans une démarche plus large visant à favoriser la santé du personnel et peuvent, dans le contexte d'une approche globale en prévention, avoir contribué à cette réduction.

L'absentéisme du personnel du Ministère est généralement plus élevé que la moyenne de la fonction publique. Cette situation s'explique notamment par le secteur d'activité du Ministère et par le profil de son personnel. En effet, le personnel technicien et de soutien de la fonction publique s'absente davantage que le personnel des autres catégories d'emploi. Or, ces deux catégories d'emploi représentent 69,9 % de l'effectif du Ministère, comparativement à 45,3 % dans la fonction publique.

De plus, la nature et les exigences de certains emplois constituent des facteurs déterminants du taux d'absentéisme. Le personnel des services de santé et d'assistance sociale s'absente en moyenne 14 jours par année comparativement à 9,3 jours dans l'ensemble des industries canadiennes (Statistique Canada, 2011).

### Santé et sécurité des personnes au travail

Le Ministère s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail en 2011-2012 afin notamment de réduire les risques associés au travail et d'améliorer la qualité de vie de son personnel. Depuis, les besoins et les préoccupations du personnel ont été pris en compte afin de définir et de déployer des actions favorables à la santé et à la qualité de vie au travail.

En 2013-2014, le Ministère a mis l'accent sur les éléments suivants en matière de santé et de sécurité du travail :

- le développement d'outils soutenant la civilité en milieu de travail;
- le développement d'outils à l'intention des gestionnaires sur les pratiques de gestion favorisant la mobilisation du personnel;
- l'implantation d'une formation en « mode hybride » destinée au personnel du service à la clientèle visant à habiliter celui-ci dans des pratiques préventives et sécuritaires relativement aux manifestations de violence dans les rapports avec la clientèle externe;
- la réalisation, avec l'appui des 160 comités de santé et de sécurité du travail, des actions en cette matière permettant de contrer les problématiques susceptibles d'affecter la santé et la sécurité du personnel;
- la diffusion, auprès des membres des comités de santé et sécurité, d'un guide d'accompagnement pour l'utilisation d'une méthode uniforme d'identification des risques afin de soutenir le déploiement des plans d'action locaux, régionaux et centraux visant l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail.

### Bonis au rendement

Aucun boni au rendement n'a été accordé aux cadres, aux cadres juridiques et aux titulaires d'un emploi supérieur en 2013-2014 pour la période d'évaluation du rendement du 1<sup>er</sup> avril 2012 au 31 mars 2013, et ce, conformément à la Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012, en vertu du décret numéro 234-2013 concernant la Politique d'évaluation du rendement et de révision des traitements des titulaires d'un emploi supérieur.

### Accès à l'égalité en emploi

Le Ministère a adopté des mesures en vue d'atteindre la cible gouvernementale de 25 % relativement à l'embauche de membres de groupes cibles (communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) pour chaque statut d'emploi (régulier, occasionnel, étudiant et stagiaire). Ainsi, des candidates ou des candidats membres de groupes cibles sont dirigés de façon prioritaire vers les gestionnaires souhaitant pourvoir un poste. Enfin, un suivi régulier du taux d'embauche de membres de groupes cibles est réalisé à l'échelle du Ministère.

Conformément aux exigences de l'article 53.1 de la Loi sur la fonction publique, le Ministère présente ci-dessous les résultats obtenus par rapport aux objectifs du programme d'accès à l'égalité pour l'exercice financier 2013-2014.

### Embauche et représentativité

#### EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE LA PÉRIODE 2013-2014

	Personnel régulier <sup>a</sup>	Personnel occasionnel	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre total de personnes embauchées	397	673	411	47	1 528

a L'embauche du personnel régulier inclut 312 employées et employés occasionnels (fonctionnaires et professionnels) qui ont obtenu le statut d'employé temporaire en 2013-2014 en vertu des conventions collectives, et ce, parce qu'ils avaient cumulé, dans une même classe d'emploi au Ministère, 44 mois d'ancienneté au cours d'une période de 48 mois consécutifs (liste B).

#### EMBAUCHE DE MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI EN 2013-2014

Statut d'emploi	Embauche totale 2013-2014	Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Double représentativité	Total	Embauche par statut d'emploi
Régulier	397	44	2	1	9	1	55	13,9 %
Occasionnel	673	130	8	3	15	-5	151	22,4 %
Étudiant	411	72	36	2	6	-10	106	25,8 %
Stagiaire	47	10	1	0	0	-1	10	21,3 %

a Les embauches ayant une double représentativité sont retranchées du total, car les employées et employés qui appartiennent à plus d'un groupe cible ne doivent être comptés qu'une seule fois dans le taux global d'embauche.

#### TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Personnel régulier (%)	13,9	18,7	4,9
Personnel occasionnel (%)	22,4	25,4	32,3
Étudiants (%)	25,8	22,7	30,6
Stagiaires (%)	21,3	19,6	3,6

a Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées.

## NOMBRE TOTAL D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN POSTE AU 31 MARS 2014

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Employés réguliers	342	1 569	2 614	874	4	5 403 <sup>a</sup>

a Ce total exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale.

## REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Objectif de représentativité pour les membres des communautés culturelles : atteindre la cible gouvernementale de 9 % de l'effectif régulier.

Objectif de représentativité pour les personnes handicapées : atteindre la cible ministérielle de 2 % de l'effectif régulier.

Groupes cibles	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2014 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2014 (%) <sup>b</sup>	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2013 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2013 (%) <sup>b</sup>	Personnel régulier appartenant au groupe cible en 2012 (Nombre)	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total en 2012 (%) <sup>b</sup>
Communautés culturelles	336	6,2 %	253	5,4 %	231	4,9 %
Autochtones	49	0,9 %	46	1,0 %	50	1,1 %
Anglophones	75	1,4 %	70	1,5 %	75	1,6 %
Personnes handicapées	110	2,0 %	96	2,1 %	92	1,9 %

## REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2014

	Personnel d'encadrement Nombre (%) <sup>c</sup>	Personnel professionnel Nombre (%) <sup>c</sup>	Personnel technicien Nombre (%) <sup>c</sup>	Personnel de bureau Nombre (%) <sup>c</sup>	Personnel ouvrier Nombre (%) <sup>c</sup>	Total Nombre (%) <sup>c</sup>
EFFECTIF RÉGULIER	342	1 569	2 614	874	4	5 403
Communautés culturelles	9 (2,6 %)	82 (5,2 %)	150 (5,7 %)	95 (10,9 %)	—	336 (6,2 %)
Autochtones	—	13 (0,8 %)	33 (1,3 %)	3 (0,3 %)	—	49 (0,9 %)
Anglophones	3 (0,9 %)	20 (1,3 %)	35 (1,3 %)	17 (1,9 %)	—	75 (1,4 %)
Personnes handicapées	2 (0,6 %)	16 (1,0 %)	57 (2,2 %)	35 (4,0 %)	—	110 (2,0 %)

a Le taux de représentativité par catégorie d'emploi indique le rapport entre le nombre total de personnes issues des groupes cibles visés et le nombre total de personnes au sein de la catégorie d'emploi.

b Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

c Ce total exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale.

## EMBAUCHE DES FEMMES EN 2013-2014 PAR STATUT D'EMPLOI

	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées sur le nombre total de personnes embauchées	330/397	538/673	305/411	34/47	1 207/1 528
Taux d'embauche	83,1 %	79,9 %	74,2 %	72,3 %	79,0 %

## REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2014

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel <sup>a</sup>	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés réguliers	342	1 569	2 614	874	4	5 403 <sup>b</sup>
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	214	1 004	2 077	783	0	4 078
Taux de représentativité des femmes au sein de l'effectif régulier total de la catégorie	62,6 %	64,0 %	79,5 %	89,6 %	0,0 %	75,5 %

a Ce nombre inclut les conseillères et conseillers en gestion des ressources humaines et les médecins.

b Ce total exclut le personnel du Conseil de gestion de l'assurance parentale.

## Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Le gouvernement du Québec offre, par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, la possibilité d'accueillir et d'accompagner des stagiaires pendant un an. Ce programme, conçu et financé par le Secrétariat du Conseil du trésor, est réservé aux ministères et organismes dont le personnel est nommé ou rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique.

	Automne 2013 (cohorte 2014)	Automne 2012 (cohorte 2013)	Automne 2011 (cohorte 2012)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées	25	22	21

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de participants au Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées accueillis au cours de l'année	6	3	11

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a présenté 22 projets par l'entremise du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées. Ce programme a permis l'embauche de 6 participants pour une période d'un an.

## Ressources budgétaires et financières

Un budget de dépenses de 4 225,2 millions de dollars a été alloué au Ministère en 2013-2014. Les dépenses réelles de cet exercice financier ont totalisé 4 341,1 millions de dollars, soit 115,9 millions de dollars de plus que le budget alloué. Cet écart s'explique en partie par un transfert de 75 millions de dollars provenant du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des personnes immigrantes. Cette somme est répartie entre les mesures d'aide à l'emploi et les mesures d'aide financière. L'écart entre les dépenses réelles et le budget des dépenses 2013-2014 s'explique également par un apport de 32,7 millions de dollars, réservés aux activités de Services Québec, lesquelles ont en effet été intégrées à celles du Ministère en 2013-2014.

Les dépenses du Ministère en 2013-2014 ont été inférieures de 49,8 millions de dollars à celles de l'exercice financier précédent.

BUDGET ET DÉPENSES DU MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Budget de dépenses 2013-2014 <sup>a</sup>	Dépenses réelles 2013-2014	Dépenses réelles 2012-2013	Variation des dépenses réelles
Mesures d'aide à l'emploi	817 398,7	841 133,7	871 540,8	(30 407,1)
Mesures d'aide financière	2 955 770,4	3 016 524,7	2 998 018,1	18 506,6
Administration	440 436,3	472 773,1	511 889,5	(39 116,4)
Condition féminine	11 562,0	10 619,3	9 373,2	1 246,1
<b>Total</b>	<b>4 225 167,4</b>	<b>4 341 050,8</b>	<b>4 390 821,6</b>	<b>(49 770,8)</b>

a. Selon le plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2013-2014. Les dépenses réelles peuvent varier par rapport aux données des comptes publics, en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.

c. La structure des dépenses de 2012-2013 a été rendue comparable à celle des dépenses de 2013-2014.

### Mesures d'aide à l'emploi

Le budget des dépenses 2013-2014 des mesures d'aide à l'emploi s'élevait à 817,4 millions de dollars, alors que les dépenses réelles ont été de 841,1 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 23 millions de dollars du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants.

La diminution de 30,4 millions de dollars des dépenses réelles entre les années financières 2012-2013 et 2013-2014 s'explique notamment par des mesures d'optimisation et par la diminution de 2,8 millions de dollars des fonds reliés à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. Cette entente vise à appuyer le financement de mesures et de services d'emploi et de formation portant sur des priorités actuelles et nouvelles du marché du travail, comme la nécessité d'améliorer la participation au marché du travail de groupes qui y sont sous-représentés. Les montants versés dans le cadre de cette entente sont révisés annuellement par le gouvernement fédéral. Le budget des dépenses 2013-2014 inclut une somme de 116 millions de dollars découlant de l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014.

### Mesures d'aide financière

Alors que le budget des dépenses 2013-2014 des mesures d'aide financière était de 2 955,8 millions de dollars, la dépense réelle a atteint 3 016,5 millions de dollars. L'écart s'explique principalement par un transfert de 52 millions de dollars du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles afin de soutenir l'intégration et la francisation des immigrantes et des immigrants.

L'augmentation de 18,5 millions de dollars des dépenses entre 2012-2013 et 2013-2014 s'explique principalement par l'indexation des prestations versées en vertu des programmes d'aide financière de dernier recours et par une baisse du nombre de prestataires.

Précisons que 2 963,5 millions de dollars ont été affectés, au cours de l'exercice financier 2013-2014, à l'aide aux personnes et aux familles en vue d'assurer un soutien financier approprié aux personnes les plus démunies. De plus, 26,1 millions de dollars ont été versés à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris. Le Ministère a aussi alloué une somme totale de 3,7 millions de dollars au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome afin d'assurer la mise en œuvre de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

De plus, 3,7 millions de dollars ont été versés aux corporations de développement communautaire, tandis que le Programme de soutien aux initiatives sociales et communautaires a reçu 0,6 million de dollars. Enfin, 18,9 millions ont été alloués au Fonds québécois d'initiatives sociales pour soutenir divers projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### Administration

Le budget des dépenses 2013-2014 des activités liées à l'administration était de 440,4 millions de dollars et les dépenses se sont finalement élevées à 472,8 millions, soit 32,4 millions de dollars de plus que prévu. Cet écart s'explique par l'ajout de dépenses de 32,7 millions de dollars attribuables aux activités de Services Québec, lesquelles ont été intégrées à celles du Ministère en 2013-2014. Les dépenses se répartissent comme suit :

- 251,7 millions ont servi à l'administration des mesures d'aide à l'emploi et des mesures d'aide financière, tant dans les unités administratives centrales que dans les régions, ainsi qu'à la prestation de certains services directs;
- 102,2 millions ont servi au paiement des loyers, des télécommunications, du courrier et de la messagerie, des formulaires ministériels, des contributions de l'employeur, des produits de communication ainsi que des technologies de l'information;
- 118,9 millions ont été consacrés à la direction, aux services de soutien à la gestion, aux politiques, à l'analyse stratégique et à l'action communautaire ainsi qu'aux relations avec les citoyens.

Les dépenses ont diminué de 39,1 millions de dollars entre 2012-2013 et 2013-2014 principalement en raison de l'application de mesures d'optimisation et du report de certains projets.

### Condition féminine

Le budget des dépenses 2013-2014 des activités liées à la condition féminine était de 11,6 millions de dollars. Les dépenses se sont élevées à 10,6 millions de dollars, dont 3,6 millions ont été affectés au Conseil du statut de la femme et 7 millions, au Secrétariat à la condition féminine. L'écart entre les dépenses réelles et le budget de dépenses 2013-2014 s'explique principalement par le report de certains projets.

L'augmentation de 1,2 million de dollars des dépenses réelles par rapport à 2012-2013 est principalement attribuable à la hausse des crédits alloués à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015.

### Fonds spéciaux

Le Ministère administre différents fonds spéciaux permettant de comptabiliser de manière distincte le financement de certaines activités. Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale et affectées aux fonds spéciaux s'ajoutent des revenus d'autres provenances, comme les sommes versées par Loto-Québec ainsi que les revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle et de la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Les fonds spéciaux suivants sont administrés par le Ministère.

#### *Fonds d'aide à l'action communautaire autonome*

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a pour objet le financement de l'aide à l'action communautaire autonome et de l'aide humanitaire internationale. Ses revenus correspondent aux sommes versées par Loto-Québec en vertu de l'article 22.1 de la Loi sur la Société des loteries du Québec et à une contribution versée par le Ministère.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Prévisions 2013-2014 <sup>a</sup>	Montants réels 2013-2014 <sup>b</sup>	Montants réels 2012-2013 <sup>c</sup>	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	22 690,2	22 936,5 <sup>e</sup>	24 554,2	(1 617,7)
Dépenses	23 255,7	23 019,2	24 183,4	(1 164,2)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(565,5)</b>	<b>(82,7)</b>	<b>370,8</b>	<b>(453,5)</b>

a. Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2013-2014.

b. Données provenant des états financiers 2013-2014.

c. Somme des revenus de 19 millions de dollars versés par Loto-Québec, des revenus de 3,7 millions constituant la contribution ministérielle et de 0,2 million provenant d'autres sources.

*Fonds de développement du marché du travail*

Le Fonds de développement du marché du travail est affecté au financement de la mise en œuvre et de la gestion des mesures et programmes relevant du ministre dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi, ainsi qu'à la prestation des services publics d'emploi. Ses résultats indiquent un déficit de 18,7 millions de dollars en 2013-2014. Le surplus cumulé du Fonds au 31 mars 2014 atteint 30,2 millions.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Prévisions 2013-2014 <sup>a</sup>	Montants réels 2013-2014 <sup>b</sup>	Montants réels <sup>c</sup> 2012-2013	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	1 043 038,1	1 030 446,1 <sup>e</sup>	1 067 964,3	(37 518,2)
Dépenses	1 078 615,2	1 049 098,3	1 059 950,8	(10 852,5)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(35 577,1)</b>	<b>(18 652,2)</b>	<b>8 013,5</b>	<b>(26 665,7)</b>

a. Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2013-2014.

b. Données provenant des états financiers 2013-2014.

c. Il existe un écart de 189,3 millions de dollars entre les dépenses du Ministère – qui s'élèvent à 841,1 millions [voir à la page 42 le tableau sur les données financières du Ministère pour 2013-2014, concernant les mesures d'aide à l'emploi] – et les revenus du Fonds, qui atteignent 1 030,4 millions de dollars, puisque celui-ci dispose de revenus d'autres sources.

*Fonds québécois d'initiatives sociales*

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est affecté au financement d'initiatives visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. En 2013-2014, la contribution du Ministère aux revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales a été de 18,9 millions de dollars. Quant aux dépenses du Fonds, elles se sont élevées à 26,7 millions en 2013-2014 dont 25,7 millions ont servi à soutenir des initiatives sociales.

**REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Prévisions 2013-2014 <sup>a</sup>	Montants réels 2013-2014 <sup>b</sup>	Montants réels 2012-2013 <sup>c</sup>	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	25 892,8	19 637,4	26 054,9	(6 417,5)
Dépenses	30 314,9	26 691,2	26 484,0	207,2
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>(4 422,1)</b>	<b>(7 053,8)</b>	<b>(429,1)</b>	<b>(6 624,7)</b>

a. Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux pour 2013-2014.

b. Données provenant des états financiers 2013-2014.

### *Fonds des technologies de l'information*

Le Fonds des technologies de l'information est destiné au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissement en technologies de l'information entrepris après le début des activités du Fonds. Les dépenses de 15,8 millions de dollars sont composées de 14,8 millions en amortissement et de 1 million en frais d'intérêts et de gestion. De plus, le Fonds a rendu possibles des investissements totaux de 9,7 millions en 2013-2014.

Conformément aux modalités de gestion des opérations comptabilisées dans le Fonds des technologies de l'information, celui-ci doit facturer un montant équivalent à ses coûts d'opération. Par conséquent, les opérations du Fonds se soldent annuellement par un équilibre.

REVENUS ET DÉPENSES DU FONDS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2013-2014 <sup>a</sup>	Montants réels 2013-2014 <sup>b</sup>	Montants réels 2012-2013 <sup>c</sup>	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	17 993,4	15 786,6	17 985,0	(2 198,4)
Dépenses	17 993,4	15 786,6	17 985,0	(2 198,4)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

a. Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2013-2014.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2013-2014.

### *Fonds des biens et des services*

Le Fonds des biens et des services est en activité depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013. Il est affecté au financement des activités liées à la réalisation de sa mission, laquelle consiste à offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet multiservice afin de leur permettre un accès simplifié à des services publics. De plus, il sert à financer les biens et services liés aux fonctions du Directeur de l'état civil de même que les services offerts à des ministères et organismes.

La contribution du Ministère aux revenus de ce fonds a été de 32,7 millions de dollars en 2013-2014. Ses revenus se composent aussi de 20,1 millions de dollars en provenance d'autres ministères et organismes inclus dans le périmètre comptable du gouvernement, et de 20,1 millions de dollars provenant d'organismes exclus du périmètre comptable du gouvernement, de citoyens et d'entreprises privées. Le Fonds affiche des dépenses de 85,9 millions de dollars en 2013-2014, soit 48 millions de dollars en rémunération et 37,9 millions en fonctionnement.

REVENUS ET DÉPENSES DU FOND DES BIENS ET DES SERVICES (EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Prévisions 2013-2014 <sup>a</sup>	Montants réels 2013-2014 <sup>b</sup>	Montants réels 2012-2013 <sup>c</sup>	Variation des revenus et des dépenses
Revenus	97 004,5	72 942,8	97 711,3	(24 768,5)
Dépenses	96 833,9	85 908,4	93 103,2	(7 194,8)
<b>Excédent (déficit)</b>	<b>170,6</b>	<b>(12 965,6)</b>	<b>4 608,1</b>	<b>(17 573,7)</b>

a. Prévisions tirées du Budget des fonds spéciaux (vol. III) pour 2013-2014.

b. Données provenant des états financiers préliminaires 2013-2014.

c. À des fins de comparaison, les chiffres présentés regroupent les données de Services Québec et celles du Fonds de fourniture de biens ou de services du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale au 31 mars 2013.

### *Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre*

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Les biens qui composent le Fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondus avec les biens de l'État. En effet, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est un fonds consacré à des activités de nature fiduciaire et est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement. Toutefois, le ministre est chargé de l'administration du Fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la Loi). Pour plus de renseignements sur ce fonds, on consultera le rapport d'activité 2013-2014 de la Commission<sup>17</sup>.

### Ressources informationnelles

Les efforts en matière de ressources informationnelles au Ministère ont principalement été consacrés à des projets se rapportant au développement des services du gouvernement en ligne et d'amélioration des processus de l'organisation. Les projets relatifs au gouvernement en ligne visent l'amélioration, l'évolution et la pérennité des sites Internet existants de même que le déploiement d'outils à l'intention des citoyens, des entreprises ainsi que du personnel du Ministère. L'amélioration des processus de l'organisation touche la révision, l'optimisation et l'intégration de processus ou d'outils, et l'implantation de nouvelles fonctionnalités afin de maximiser les efforts du personnel et augmenter la qualité des travaux réalisés. Des activités concernant la mise à niveau des logiciels des postes de travail ainsi que d'autres projets pour répondre aux obligations réglementaires ont également été réalisés.

#### PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN COURS, ENTREPRIS, TERMINÉS OU REPORTÉS

Statut des projets	Nombre de projets
Projets en cours au début de l'exercice	32
Projets entrepris au cours de l'exercice	31
Projets encore en cours à la fin de l'exercice	14
Projets terminés au cours de l'exercice	33
Projets abandonnés ou suspendus au cours de l'exercice	10
Projets reportés au prochain exercice	6

Dix projets ont été abandonnés ou suspendus en 2013-2014. L'intégration des activités de Services Québec avec celles du Ministère a eu pour effet de revoir la pertinence et la portée de certains projets afin de tenir compte, notamment, du nouveau contexte organisationnel et de s'ajuster également au contexte de restriction budgétaire du gouvernement pour l'exercice 2013-2014. De plus, l'organisation a lancé un exercice majeur qui a permis la constitution du portefeuille de projets 2014-2015. Cet exercice a aussi permis de faire une priorisation des projets et une analyse de la capacité humaine et financière de l'organisation. Deux projets, soit Placement en ligne et Aide à la décision en ligne, ont vu leur portée révisée et réévaluée en fonction des orientations du dirigeant principal de l'information.

17. Les états financiers du Fonds sont rendus publics lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Voir à ce sujet le site [www.cpmf.gouv.qc.ca](http://www.cpmf.gouv.qc.ca).

DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS PRÉVUS ET RÉELS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES POUR 2013-2014  
(EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Dépenses et investissements prévus	Dépenses et investissements réels	Écart
Activités d'encadrement	5,6	4,9	-0,7
Activités de continuité	77,9	68,9	-9,0
Projets	11,9	6,9	-5,0
<b>Total des dépenses et investissements</b>	<b>95,4</b>	<b>80,7</b>	<b>- 14,7</b>

Pour 2013-2014, les dépenses et investissements réels en ressources informationnelles sont inférieurs de près de 15 millions par rapport aux montants initialement prévus. À la suite de l'intégration des activités de Services Québec à celles du Ministère, plusieurs postes d'encadrement sont demeurés non comblés, ce qui explique l'écart. Pour les activités de continuité, l'écart s'explique par l'utilisation réelle de la masse salariale des ressources internes qui est inférieure à ce qui avait été planifié. De plus, les difficultés en matière de dotation des postes occasionnent des délais importants avant de pouvoir trouver une ressource. Par ailleurs, la réalisation des projets a utilisé moins de ressources humaines et financières que prévu. Certains projets ont également utilisé plus de ressources internes que de ressources externes. La révision de la nature de certains travaux a également eu une influence à la baisse sur les coûts des projets.

LISTE ET ÉTAT D'AVANCEMENT DES PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2013-2014

Liste des projets	Etat d'avancement
Implanter le service PerLE dans l'espace Entreprises du Portail gouvernemental de services*	100 %
Implantation du système de gestion des partenariats	100 %
Plan de continuité et de relève du Directeur de l'état civil	100 %
* <i>La solution a été modifiée, ce qui a permis de faire des économies substantielles. L'échéance a été retardée de trois mois, en raison d'un report d'achat de licences sur l'année financière suivante.</i>	
Fil de presse gouvernemental	100 %
* <i>Le projet avait subi plusieurs reports en raison de difficultés avec le prestataire de services.</i>	
Site Urgence Québec	100 %
* <i>La portée a été respectée et l'échéance a été devancée de deux semaines.</i>	
Mon dossier citoyen (enrichissement, analyse d'impacts et révision de l'architecture pour l'intégration de services)	100 %
* <i>Une analyse conjointe avec la Régie de l'assurance maladie du Québec a été reportée. L'échéancier a été respecté, avec un décalage d'un mois.</i>	
Parcours Recruter <sup>b</sup> dans l'espace Entreprises	100 %
* <i>Une activité a été retardée afin de la synchroniser avec un autre projet. Le reste du projet s'est déroulé selon l'échéancier initial.</i>	
Refonte des systèmes TAQ et EMS	95 %
* <i>L'échéance a été retardée de trois mois. Le projet est sous contrôle.</i>	
Arrimage Genesys PBX	100 %
Changement de version SIEBEL	100 %
Amélioration du site Web d'Emploi-Québec	100 %
* <i>L'échéance a été retardée pour permettre la contribution de l'ensemble des intervenants.</i>	
Indexation de l'allocation d'aide à l'emploi et du supplément pour personnes responsables de famille monoparentale	100 %

\* Explication sommaire des écarts

a Portail Québec est la nouvelle appellation du Portail gouvernemental de services.

b Il s'agit du parcours Recruter en 4 étapes.

**LISTE ET UTILISATION DES RESSOURCES AFFECTÉES AUX PRINCIPAUX PROJETS EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES EN 2013-2014 (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

Liste des projets	Ressources humaines prévues <sup>a</sup>	Ressources humaines utilisées <sup>b</sup>	Ressources financières prévues <sup>c</sup>	Ressources financières utilisées <sup>d</sup>
Implanter le service PerLE dans l'espace Entreprises de Portail Québec <sup>e</sup>	62,7	33,7	90,2	99,6
<i>* Le taux réel des ressources internes a été moins élevé que le taux moyen prévu en début d'année.</i>				
Implantation du système de gestion des partenariats	5,0	5,4	39,3	21,9
<i>* Les essais fonctionnels et d'acceptation ont nécessité moins d'efforts que ceux planifiés initialement.</i>				
Plan de continuité et de relève du Directeur de l'état civil	7,1	7,8	101,0	35,1
<i>* La décision de virtualiser les serveurs d'exploitation et de relève a permis de faire des économies substantielles en ressources matérielles.</i>				
Fil de presse gouvernemental	41,1	62,6	22,9	55,7
<i>* Des travaux prévus en 2012-2013 ont été reportés à l'année 2013-2014. Toutefois, le budget total du projet a été respecté.</i>				
Site Urgence Québec	88,4	64,0	113,2	133,4
Mon dossier citoyen - Enrichissement - Analyse d'impacts et révision de l'architecture pour l'intégration de services	20,5	46,0	111,0	91,5
Parcours Recruter <sup>f</sup> dans l'espace Entreprises	12,5	30,8	69,9	2,7
<i>* Un repositionnement a permis de réduire les travaux à faire dans l'espace Entreprises, notamment en mettant en lien le nouveau site d'Emploi-Québec, plutôt que de développer des contenus déjà existants. Cela a eu comme effet de diminuer les coûts de projet.</i>				
Refonte des systèmes FAQ et FMS	180,0	177,8	0,0	27,7
<i>* Certains frais connexes ont été sous-estimés lors de l'exercice de planification.</i>				
Arrimage Genesys PBX	206,5	109,1	175,0	184,1
<i>* Les coûts plus élevés s'expliquent par les analyses additionnelles effectuées pour régler les problèmes d'arrimage entre les technologies actuelles et les nouvelles et par des investissements supplémentaires à l'infrastructure technologique initialement prévue.</i>				
Changement de version SIEBEL	529,0	315,9	103,2	161,9
<i>* L'écart s'explique par la non-utilisation de la marge pour imprévus et par les coûts évalués pour les ressources affectées au développement, maintenant des ressources internes.</i>				
Amélioration du site Web d'Emploi-Québec	64,4	8,5	119,5	162,1
<i>* L'écart dans l'utilisation des ressources humaines internes prévues et réelles s'explique par le départ consécutif de deux chefs de projet internes en cours d'année. Ils ont dû être remplacés temporairement par des ressources externes. Toutefois, le budget total du projet a été respecté.</i>				
Indexation de l'allocation d'aide à l'emploi et supplément pour personnes responsables de famille monoparentale	106,9	77,3	40,8	26,9
<i>* Les efforts ont été moindres que ceux évalués initialement. En cours de projet, des ajustements ont été effectués quant à la répartition et la nature des travaux.</i>				

\* Explication sommaire des écarts

a. Les coûts des ressources humaines correspondent aux dépenses en rémunération du personnel.

b. Les coûts des ressources financières comprennent les services internes et externes, les acquisitions et location de biens et les frais connexes.

c. Portail Québec est la nouvelle appellation du Portail gouvernemental de services.

d. Il s'agit du parcours Recruter en 4 étapes.

## Mise en œuvre des normes sur l'accessibilité du Web

En 2013-2014, le Ministère a consenti d'importants efforts sur le plan organisationnel pour respecter les normes d'accessibilité des sites Web. Un plan de formation touchant l'ensemble des unités administratives du Ministère est en cours de déploiement. Plus de 150 membres du personnel, préalablement désignés pour agir à titre de relais auprès de leur unité administrative respective, ont suivi une formation sur la conception de documents accessibles.

Par ailleurs, des membres de la Direction des communications soutiennent l'ensemble du personnel du Ministère dans l'interprétation des normes d'accessibilité et effectuent, sur demande, une évaluation des projets en cours de développement. En ce qui concerne la création de nouveaux sites Internet, les normes d'accessibilité sont désormais prises en compte dès le stade de l'élaboration.

De plus, la section du site intranet consacrée à l'accessibilité du Web est tenue à jour afin d'outiller le personnel qui doit appliquer les normes d'accessibilité, notamment par des vidéos de sensibilisation.

Enfin, la direction générale responsable de Portail Québec prend en compte les normes d'accessibilité dès le début des développements. Une formation est offerte au personnel qui travaille sur les contenus tout comme à celui des technologies. Des audits sont réalisés sur les composantes existantes de Portail Québec pour mesurer le degré de conformité aux normes et apporter progressivement les correctifs nécessaires. Le degré de conformité aux normes s'est considérablement accru avec les années.

## Coûts unitaires de certains services

Depuis plusieurs années déjà, le Ministère mesure l'évolution des coûts unitaires de certains de ses services. Ces coûts sont composés de l'ensemble des dépenses engagées pour fournir les services à la clientèle et pour l'administration de ces services. En 2013-2014, près de 78,9 % des coûts administratifs du Ministère sont pris en compte dans le calcul de ces coûts unitaires<sup>18</sup>.

COÛTS ADMINISTRATIFS CONSIDÉRÉS DANS LE CALCUL DES COÛTS UNITAIRES (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Services	2013-2014	2012-2013
Services publics d'emploi	179,7	180,7
Services de solidarité sociale	149,0	157,9
Gestion des recours de la clientèle	10,2	10,3
Recouvrement des sommes dues au Ministère	18,5	17,9

### Services publics d'emploi

Les dépenses des services publics d'emploi ont diminué de 0,6 % en 2013-2014 comparativement à 2012-2013, passant de 180,7 millions de dollars à 179,7 millions de dollars. Ces dépenses correspondent à trois catégories de services, soit les services aux individus, les services aux entreprises et les services de placement.

SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Services	Coûts par:	2013-2014 (\$)	2012-2013 (\$)	Écart (\$)	Écart (%)
Services aux individus	personne aidée	329	367	-38	-10,4
Services aux entreprises	entreprise aidée	2 654	2 432	+222	+9,1
Services de placement	poste vacant et candidature signalée	17,67	16,28	+1,4	+8,6

18. Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés après la rédaction du présent rapport.

Les variations des coûts unitaires s'observent dans un contexte de recherche d'utilisation optimale des ressources pour faire face à la réalité du marché du travail et par une augmentation des personnes rencontrées afin de favoriser la relance de l'emploi. Ainsi, en 2013-2014, le Ministère a multiplié ses interventions afin de faciliter l'accès au marché de l'emploi et de contribuer à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Le coût des services aux individus a diminué de 3,4 % alors que la clientèle aidée a augmenté de 7,5 %, ce qui a engendré une diminution du coût unitaire de l'ordre de 10,4 %.

À l'inverse, pour les services aux entreprises, les coûts opérationnels ont augmenté de 16 % alors que le nombre d'entreprises aidées a diminué de 6,2 %. En effet, du personnel s'est ajouté pour soutenir la promotion du développement des compétences en milieu de travail et promouvoir une culture de formation continue.

Quant aux services de placement, le nombre de postes vacants et de candidatures signalées affichent une légère baisse de 3,6 % par rapport à l'an passé, alors que les coûts ont augmenté de 4,5 %. La hausse des coûts s'explique par l'intensification des efforts déployés pour améliorer l'appariement entre les postes à pourvoir et les chercheurs d'emploi ayant présenté leur candidature.

### Services de solidarité sociale

Les dépenses des services de solidarité sociale ont diminué de 5,6 % en 2013-2014, passant de 157,9 millions de dollars à 149 millions de dollars.

SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE

Services	Coûts par	2013-2014 (\$)	2012-2013 (\$)	Ecart (\$)	Ecart (%)
Gestion des dossiers actifs	dossier	360	378	- 18	- 4,8
Personnes avec des contraintes sévères	dossier	226	281	- 55	- 19,6
Personnes sans contraintes sévères	dossier	448	441	+ 7	+ 1,6
Attribution initiale	demande d'aide financière	282	314	- 32	- 10,2

Le coût unitaire d'un dossier pour une personne avec des contraintes sévères à l'emploi ainsi qu'à l'attribution initiale ont diminué en raison, notamment, d'une réduction des dépenses de rémunération. Une réorganisation du traitement de ces demandes a en effet permis de réduire les effectifs affectés à ces dossiers alors que le nombre de dossiers de personnes ayant des contraintes sévères et le nombre de nouvelles demandes initiales sont demeurés relativement stables.

En ce qui concerne les personnes ne présentant pas de contraintes sévères à l'emploi, le coût unitaire par dossier a légèrement augmenté. Cette hausse s'explique par l'effet combiné d'une intensification des interventions visant la mise en mouvement de cette clientèle vers le marché du travail, d'une légère augmentation des coûts de traitement et d'une hausse du nombre de dossiers traités.

### Gestion des recours de la clientèle

#### SERVICES DE RÉVISION ET DE REPRÉSENTATION AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC

Services	Coûts par dossier finalisé	2013-2014 (\$)	2012-2013 (\$)	Ecart (\$)	Ecart (%)
Révision	dossier finalisé	377	375	+ 2	+ 0,5
Représentation au Tribunal administratif du Québec	dossier finalisé	1 344	1 268	+ 76	+ 6,0

Le coût unitaire par dossier finalisé en révision est demeuré relativement stable. Malgré une hausse de la masse salariale, l'optimisation des processus a permis d'augmenter la productivité et de maintenir le coût unitaire.

Quant au coût unitaire par dossier finalisé au Tribunal administratif du Québec, il a subi une hausse de 6 %, malgré une baisse des coûts. Cette hausse s'explique par une diminution de 10 % du nombre de dossiers finalisés, soit du nombre de décisions rendues par le Tribunal au cours de l'année, qui est passé de 2 246 en 2012-2013 à 2 016 en 2013-2014.

#### RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Services	Coûts par demande de renseignement	2013-2014 (\$)	2012-2013 (\$)	Ecart (\$)	Ecart (%)
Renseignements	demande de renseignement	6,37	-	-	-
Plaintes	plainte	184,52	142,53	+ 41,99	+ 29,5

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les services de renseignements généraux ont été regroupés dans les centres d'appels du Ministère afin de profiter de leur expertise en la matière. Les travaux d'évaluation du coût unitaire ne visent pas les centres d'appels.

Le coût du traitement d'une plainte a augmenté de 29,5 % par rapport à l'année précédente, les coûts fixes ayant été absorbés par un volume d'activités plus restreint : changements administratifs et diminution du nombre de plaintes (pour plus de détails sur les plaintes, on consultera le Rapport d'activité 2013-2014 de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle à la page 94 du présent document).

#### RECOUVREMENT DES SOMMES DUES AU MINISTÈRE

Services	Coûts par dollar recouvré	2013-2014 (\$)	2012-2013 (\$)	Ecart (\$)	Ecart (%)
Créances d'Emploi-Québec et de l'assurance parentale	dollar recouvré	0,129	0,120	+ 0,009	+ 7,5

En 2013-2014, le coût par dollar recouvré a augmenté de 0,9 ¢ par rapport à l'exercice financier précédent. Cette augmentation s'explique par une hausse des coûts de recouvrement de 0,6 million de dollars, combinée à une diminution de 7 millions de dollars des sommes provenant du recouvrement automatisé. Pour plus d'information, on consultera le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Centre de recouvrement, à la page 226.

**Autre coût unitaire**

Le Ministère procède également au calcul du coût unitaire d'autres services offerts à la population, dont les prestations d'assurance parentale. Les coûts administratifs totaux de ces prestations sont de 29,6 millions de dollars en 2013-2014 comparativement à 30,3 millions en 2012-2013.

**ASSURANCE PARENTALE**

Service	Coûts par personne ayant reçu un versement	2013-2014 (\$)	2012-2013 (\$)	Ecart (\$)	Ecart (%)
Prestations d'assurance parentale		139	142	-3	-2,1

La diminution du coût unitaire en ce qui concerne les prestations d'assurance parentale s'explique notamment par une baisse des coûts reliés aux technologies de l'information et par l'amélioration des processus de travail relatifs au traitement des dossiers.

# RÉSULTATS 2013-2014

## RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014 DU MINISTÈRE

La présente section fait état des réalisations de la dernière année de mise en œuvre du Plan stratégique 2011-2014 du Ministère et des engagements annoncés dans le plan annuel de gestion des dépenses pour 2013-2014.

On trouvera également dans cette section les résultats relatifs au Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec à la suite de l'union avec le Ministère, les résultats des orientations stratégiques du Secrétariat à la condition féminine ainsi que les résultats des activités du service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale.

Quelques travaux d'évaluation sont aussi présentés pour témoigner des efforts importants que consent le Ministère depuis plusieurs années afin d'améliorer la mise en œuvre, l'efficacité et l'efficience de ses programmes. Ces efforts s'inscrivent dans l'esprit de la Loi sur l'administration publique puisque les évaluations réalisées viennent compléter la reddition de comptes des résultats liés aux objectifs stratégiques du Ministère.

Des résultats de travaux de recherche réalisés sont également présentés. En effet, le Ministère mène des études ou en soutient la réalisation, tant dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre que dans celui de la solidarité sociale. Ces travaux s'appuient sur les orientations stratégiques ministérielles et contribuent à définir les besoins, à documenter les problèmes et à soutenir la conception, le développement et la mise en œuvre des orientations, des politiques et des programmes ministériels.

Les résultats publiés dans cette section s'appuient, pour la plupart, sur des données en date du 31 mars 2014<sup>19</sup>.

### Facteurs de contingence

Pour réaliser sa mission, le Ministère, comme toutes les autres organisations, se doit de composer avec différents facteurs internes et externes pouvant influencer l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Pour la gestion des facteurs internes<sup>20</sup>, le Ministère dispose de divers outils de suivi de ses objectifs stratégiques lui permettant de s'ajuster en fonction de l'évolution des résultats.

Par ailleurs, le contexte et l'environnement externes dans lesquels le Ministère est actif ne sont pas sans effet sur ses résultats. Le principal moteur de la création d'emplois étant la croissance économique, un contexte moins favorable (pression sur l'offre de service, fluctuation de l'emploi) peut rendre plus difficile l'atteinte de certains objectifs du plan stratégique. Le Québec étant une économie ouverte, la croissance que connaissent ses partenaires commerciaux peut avoir un effet d'entraînement positif sur les entreprises par le truchement des exportations. Inversement, l'essoufflement de l'économie mondiale peut également toucher les entreprises exportatrices et le secteur manufacturier.

Pendant la période couverte par le Plan stratégique 2011-2014, l'économie du Québec a été caractérisée par une croissance modérée du produit intérieur brut et de l'emploi. Ce contexte économique mitigé a rendu plus difficile la réalisation de certains objectifs du plan stratégique.

19. Certains résultats se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte au 31 décembre 2013. Le cas échéant, une note le précise. Par ailleurs, au début de chaque année, les séries désaisonnalisées de l'enquête sur la population active de Statistique Canada sont mises à jour et révisées en fonction de l'information et des données les plus récentes relatives aux modèles et aux facteurs saisonniers. La révision des données désaisonnalisées porte généralement sur les trois années antérieures. Conséquemment, les résultats quant aux taux d'emploi des années précédentes publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Ministère peuvent différer légèrement de ceux qui sont présentés ici.

20. Pour plus de détails, se rapporter à l'annexe 1 « Énoncé des moyens mis en place pour réduire les risques de l'organisation », à la page 151.

## SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES DU MINISTÈRE

Cette section présente la synthèse des résultats de la dernière année du Plan stratégique 2011-2014 du Ministère. Sur les treize indicateurs ciblés, sept sont atteints alors que les six autres le sont partiellement.

Dans la première orientation, le Ministère s'est donné comme objectif de contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des groupes sous-représentés sur le marché du travail en visant notamment d'augmenter le taux d'emploi de personnes de 55 à 64 ans et celui des immigrants nouvellement arrivés (depuis 5 ans ou moins). Plusieurs mesures et stratégies ont été mises en œuvre afin d'atteindre ces objectifs. Au 31 décembre 2013, date cible pour ces deux indicateurs, le taux d'emploi des personnes âgées de 55 à 64 ans a progressé de 3,8 points de pourcentage passant de 52,1 % en 2010 à 55,9 % en 2013, sans toutefois atteindre la cible fixée à 56,3. Quant au taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins), les actions et mesures mises de l'avant ont porté fruits. Cet indicateur a dépassé la cible visée de 54,4 % pour atteindre 59,4 %, soit une augmentation de 6,8 points de pourcentage entre 2010 et 2013.

La deuxième orientation comportait trois objectifs dont celui de mettre en place une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines. Les objectifs poursuivis dans cette orientation n'ont pu être atteints. Pour plus de détails, on consultera les pages 62 et suivantes.

L'objectif de la troisième orientation était de contribuer à réduire le taux d'assistance sociale. Au Québec, le taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans a connu une baisse significative passant de 7,3 % à 6,7 % entre 2010 et 2013. Toutefois, ces efforts n'ont pas été suffisants pour atteindre l'objectif fixé de 6,6 %. Quant à l'assistance sociale des jeunes de 18 à 24 ans, le taux est passé de 5,4 % en 2010 à 4,9 % en 2013 manquant de très peu l'atteinte de la cible fixée à 4,8 %.

La quatrième orientation visait à soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire par la signature des alliances pour la solidarité avec les régions et les organisations autochtones. En juillet 2013, les 22 alliances pour la solidarité étaient conclues.

L'objectif de la cinquième orientation visait la certification du Ministère comme « Entreprise en santé » et la mise en place d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires. Ces deux objectifs ont été réalisés dans les délais prévus.

Enfin, la sixième orientation comportait trois objectifs. Les trois ont été atteints selon les échéances prévues (pour plus de détails, on consultera les pages 69 et suivantes).

## ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

INDICATEURS	Oblig.	Résultats	Résultats	Résultats
	2011-2014	2013	2012	2011
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	56,3 %	55,9 %	53,7 %	53,0 %
Taux d'emploi des personnes immigrantes (arrivées depuis 5 ans ou moins) de 15 à 64 ans	54,4 %	59,4 %	52,8 %	54,1 %

## ORIENTATION 2

Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

INDICATEURS	Oblig.	Résultats	Résultats	Résultats
	2011-2014	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l' <i>Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec</i>	6,0 %	ND	- 6,6 %	ND
Mise en place d'une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines	31 décembre 2012	Réalisé au 31 mars 2014	En cours	En cours
Fin de l'expérimentation d'une approche concertée	31 mars 2014	En cours	En cours	En cours

## ORIENTATION 3

Aider les personnes et les familles

INDICATEURS	Oblig.	Résultats	Résultats	Résultats
	2011-2014	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans)	6,6 %	6,7 %	6,9 %	7,1 %
Taux d'assistance sociale (de 18 à 24 ans)	4,8 %	4,9 %	5,0 %	5,2 %

a. Voir note 19 à la page 53.

## ORIENTATION 4

Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire

INDICATEUR	Oblig.	Résultat	Résultat	Résultat
	2011-2014	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Proportion des régions et des organisations autochtones pour lesquelles une alliance pour la solidarité est signée	100 %	100 %	95 %	27 %

## ORIENTATION 5

Se distinguer à titre d'employeur attrayant

INDICATEURS	Obligations 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Date d'obtention de la certification «Entreprise en santé» du Bureau de normalisation du Québec	31 mars 2013	Réalisé	Réalisé	En cours
Disponibilité d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires	31 mars 2012	Réalisé	Réalisé	Réalisé

## ORIENTATION 6

Fournir des services accessibles et performants

INDICATEURS	Obligations 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	31 décembre 2013	Réalisé	En cours	En cours
Implantation de la phase 1 du nouveau modèle d'affaires	31 mars 2014	Réalisé	En cours	En cours
Taux de satisfaction globale au regard des engagements pris dans la <i>Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens</i> des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale	95 %	Réalisé	Entre 93 % et 99 % selon les clientèles	ND

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2013-2014 CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014 ET DU PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 2013-2014

## ORIENTATION 1

Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail

### AXE D'INTERVENTION 1.1

- L'intégration en emploi de tous les bassins de main-d'œuvre, notamment les clientèles sous-représentées sur le marché du travail

#### OBJECTIF 1.1.1 a)

Contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans

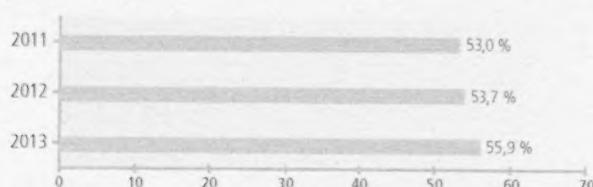
INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013	Résultat 2012
Taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans	56,3 %	55,9 % <sup>a</sup>	53,7 %

a. Le résultat concernant le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans porte sur l'année civile 2013.

Le Ministère s'est donné comme objectif de contribuer à la prolongation de la vie active et de favoriser la réinsertion à l'emploi des travailleuses et travailleurs de 55 ans ou plus. Environ 620 000 personnes de 55 à 64 ans occupaient un emploi au Québec en 2013.

Le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans, calculé sur la base de l'année civile, vise à mesurer la proportion des personnes de ce groupe d'âge qui occupent un emploi et, ainsi, à rendre compte de leur situation sur le marché du travail<sup>21</sup>. Les résultats indiquent qu'en 2013 ce taux a atteint 55,9 %, soit une augmentation de 2,9 points de pourcentage au cours de la période couverte par le Plan stratégique 2011-2014.

#### ÉVOLUTION DU TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES DE 55 À 64 ANS QUÉBEC, 2011 À 2013<sup>a</sup>



a. Voir note 19 à la page 53.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

21. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

Le taux d'emploi des personnes de 55 à 64 ans a atteint 55,9 % en 2013, en hausse de 2,2 points de pourcentage par rapport à 2012. Cela s'est traduit par une augmentation de 37 600 emplois dans ce segment de la population (+ 6,4 %). Rappelons qu'en 2010, le taux d'emploi de ce groupe d'âge s'est établi à 52,1 %. Ainsi, au cours du cycle de planification 2011-2014, le taux d'emploi des 55 à 64 ans s'est apprécié de 3,8 points de pourcentage. Cela s'est traduit par l'ajout de 79 200 emplois chez les travailleurs et travailleuses de ce groupe d'âge (+ 14,6 %).

Enfin, entre 2011 et 2013, c'est au Québec que la progression du taux d'emploi des femmes a été la plus prononcée, ce dernier s'étant apprécié de 2,7 points de pourcentage, contre 1,8 point de pourcentage en Ontario et de 2,2 points de pourcentage au Canada. Malgré tout, le taux d'emploi de ces dernières demeure bien en deçà de celui des hommes. En 2013, l'écart entre le taux d'emploi des femmes et celui des hommes s'est établi à 11 points de pourcentage.

**TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES ÂGÉES DE 55 À 64 ANS  
QUÉBEC, ONTARIO, ET ENSEMBLE DU CANADA, 2011, 2012 ET 2013<sup>a</sup>**

Provinces	Sexes	2013 (%)	2012 (%)	2011 (%)
Canada	<b>Les deux sexes</b>	<b>60,5</b>	<b>59,8</b>	<b>58,7</b>
	Hommes	65,1	64,7	63,6
	Femmes	56,1	55,1	53,9
Québec	<b>Les deux sexes</b>	<b>55,9</b>	<b>53,7</b>	<b>53,0</b>
	Hommes	61,5	58,7	58,4
	Femmes	50,5	48,9	47,8
Ontario	<b>Les deux sexes</b>	<b>61,1</b>	<b>61,0</b>	<b>60,0</b>
	Hommes	65,3	65,7	64,9
	Femmes	57,2	56,6	55,4

<sup>a</sup> Voir note 19 à la page 53.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Même si le Québec affiche un taux d'emploi des hommes de 55 à 64 ans inférieur à celui de l'Ontario et du Canada, il n'en demeure pas moins que c'est au Québec que le taux d'emploi de cette partie de la population a le plus progressé depuis 2011. En effet, ce dernier a augmenté de 3,1 points de pourcentage au Québec entre 2011 et 2013, alors qu'il a progressé de 0,4 point de pourcentage en Ontario et a connu une augmentation de 1,5 point de pourcentage au Canada au cours de cette période.

## Participation aux interventions des services publics d'emploi

Les travailleuses et travailleurs âgés ont accès à l'ensemble des services offerts par Emploi-Québec. Au cours de l'exercice 2013-2014, 44 889 personnes de 55 ans ou plus ont commencé une participation aux services publics d'emploi, ce qui correspond à 8 723 nouveaux participants et participantes de plus qu'en 2012-2013, soit une augmentation de 24 %. Les hommes ont été plus nombreux (59,6 %) que les femmes (40,4 %) à amorcer une participation aux services publics d'emploi.

Diverses mesures offertes par Emploi-Québec ont contribué à l'obtention de ce résultat. Ci-après, quelques mesures et initiatives adoptées depuis juin 2013 visant à favoriser le prolongement de la vie active :

- les projets d'adaptation des milieux de travail en vue de favoriser le maintien en emploi des travailleuses et des travailleurs expérimentés;
- un supplément salarial de transition pour les travailleuses et travailleurs âgés de 55 ans ou plus.

D'autres mécanismes déjà en place contribuent aussi au prolongement de la vie active :

- la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus, en vigueur depuis 2003;
- le Comité consultatif pour les travailleuses et travailleurs de 45 ans et plus soutenu par la Commission des partenaires du marché du travail;
- des modifications législatives survenues depuis 2008 pour encourager la prise de retraite progressive plutôt que hâtive et la mise en place d'un incitatif fiscal pour favoriser le maintien au travail au-delà de l'âge de 65 ans.

En ce qui concerne la Subvention salariale pour personnes expérimentées, implantée depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, on dénombrait 372 nouveaux participants et participantes au 31 mars 2014. Cette subvention vise l'intégration au travail des personnes de 55 ans ou plus et des prestataires d'une aide financière de dernier recours âgés de 50 à 54 ans.

Par ailleurs, le dernier budget fédéral prévoit la reconduction pour une période de trois ans de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, ce qui représente un investissement fédéral de 75 millions de dollars sur trois ans, dont 19,6 millions seraient accordés au Québec au cours de cette période. L'admissibilité à cette mesure sera également élargie pour qu'y aient accès les collectivités où la demande des employeurs n'est pas satisfaite ainsi que celles qui sont aux prises avec des problèmes d'inadéquation en matière de compétences. Entre le moment de sa création en 2007 et le 31 mars 2014, l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés a touché au total 8 750 participants et participantes au Québec.

### OBJECTIF 1.1.1 b)

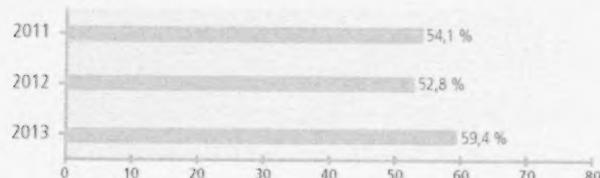
Contribuer à l'augmentation du taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées, âgées de 15 à 64 ans

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013	Résultat 2012
Taux d'emploi des personnes immigrantes (arrivées depuis 5 ans ou moins) de 15 à 64 ans	54,4 %	59,4 % <sup>a</sup>	52,8 %

a Le résultat relatif au taux d'emploi des personnes immigrantes porte sur l'année civile.

Le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées âgées de 15 à 64 ans est le rapport entre le nombre de personnes immigrantes arrivées récemment (5 ans ou moins) qui occupent un emploi et l'ensemble de la population immigrante arrivée récemment de 15 à 64 ans<sup>27</sup>. Cet indicateur, suivi sur la base de l'année civile, sert à rendre compte de la situation de la population immigrante sur le marché du travail.

**TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES IMMIGRANTES DE 15 À 64 ANS  
ARRIVÉES DEPUIS 5 ANS OU MOINS\***  
2011, 2012 ET 2013



a. Voir note 19 à la page 53.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

Le taux d'emploi des immigrantes et des immigrants nouvellement arrivés âgés de 15 à 64 ans a atteint 59,4 % en 2013, en hausse de 6,6 points de pourcentage par rapport à 2012. Cela correspond à 17 800 emplois de plus pour les immigrants arrivés récemment de 15 à 64 ans (+ 19,7 %). Depuis 2010, le nombre d'emplois obtenus par des immigrants nouvellement arrivés a augmenté de 25 400, c'est-à-dire de plus de 30 %.

De plus, entre 2012 et 2013, le taux d'emploi des immigrantes récentes a augmenté de 6,6 points de pourcentage alors que celui des hommes a progressé de 10,4 points de pourcentage. En 2013, l'écart entre le taux d'emploi des femmes immigrantes nouvellement arrivées et celui des hommes pour cette partie de la population s'est creusé considérablement en raison de la forte progression du taux d'emploi des hommes immigrants nouvellement arrivés.

**TAUX D'EMPLOI COMPARÉ DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES SELON LE SEXE  
QUÉBEC, ONTARIO, ET ENSEMBLE DU CANADA, 2011, 2012 ET 2013**

Provinces	Sexes	2013 (%)	2012 (%)	2011 (%)
Canada	<b>Les deux sexes</b>	<b>60,9</b>	<b>60,1</b>	<b>57,9</b>
	Hommes	71,5	69,5	67,9
	Femmes	50,8	51,5	48,5
Québec	<b>Les deux sexes</b>	<b>59,4</b>	<b>52,8</b>	<b>54,1</b>
	Hommes	70,6	60,2	63,0
	Femmes	48,2	45,3	45,2
Ontario	<b>Les deux sexes</b>	<b>56,7</b>	<b>57,2</b>	<b>53,6</b>
	Hommes	68,3	68,4	65,2
	Femmes	46,1	47,5	43,2

a. Voir note 19 à la page 53.

Source : Statistique Canada, Enquête sur la population active.

On constate qu'au cours de l'année 2013, le taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées a fortement augmenté au Québec (+ 6,6 points de pourcentage), tandis qu'il a augmenté de façon plus modeste dans l'ensemble du Canada (+ 0,8 point de pourcentage) et qu'il a baissé en Ontario (- 0,5 point de pourcentage).

27. Les indicateurs dérivés du taux d'emploi sont utilisés par de nombreux organismes internationaux (Bureau international du travail, Organisation de coopération et de développement économiques, etc.) et nationaux (Statistique Canada, Institut de la statistique du Québec, etc.). Cela dit, la population sur laquelle reposent ces indicateurs peut différer d'un pays à l'autre.

En 2013, l'écart entre le Québec et le Canada relativement au taux d'emploi des personnes immigrantes nouvellement arrivées n'est plus que de 1,5 point de pourcentage comparativement à 7,3 points de pourcentage en 2012. Par rapport à l'Ontario, cet écart devient positif en faveur du Québec (+ 2,7 points de pourcentage) comparativement à 2012 (- 4,4 points de pourcentage).

Il convient de noter que parmi les immigrantes et immigrants résidents, la part des personnes immigrantes nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins) – donc en transition vers le marché du travail – est relativement plus élevée au Québec que dans le reste du Canada.

### Participation aux interventions des services publics d'emploi

En 2013-2014, on dénombre 52 308 personnes immigrantes ayant commencé une participation aux services publics d'emploi, soit une augmentation de 1 516 personnes (+ 3 %) par rapport à l'année précédente. Les hommes comptent pour un peu plus de la moitié (51,6 %) de ces personnes immigrantes contre 48,4 % de femmes. Parmi ces personnes, 1 072 ont bénéficié du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi, comparativement à 1 262 en 2012-2013. Ce programme prévoit le versement d'une subvention salariale à l'employeur pour permettre aux personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible d'acquérir une première expérience de travail dans leur domaine de compétence au Québec et d'avoir accès aux services d'accompagnement nécessaires à leur insertion professionnelle (formation et accompagnement en entreprise).

Diverses autres mesures soutenues par le Ministère contribuent à accentuer les efforts d'Emploi-Québec auprès de cette population, à savoir :

- le programme de mentorat Québec pluriel;
- le volet international de Placement en ligne;
- la reconnaissance des compétences acquises à l'étranger, tant en ce qui concerne la qualification nécessaire pour exercer les métiers réglementés que la facilitation d'une première expérience de travail ou d'un stage en entreprise.

Le Ministère est également responsable de diverses actions du plan gouvernemental 2008-2013 La diversité : une valeur ajoutée, actions qui s'inscrivent dans trois mesures faisant partie de la grande orientation « Renouveler les pratiques ». Ces mesures visent à sensibiliser les employeurs et à promouvoir la diversité en emploi dans le but de favoriser l'insertion professionnelle des personnes issues des communautés culturelles et d'accroître leur participation à la vie économique. Pour plus d'information sur les résultats du plan d'action La diversité : une valeur ajoutée, on consultera les pages 129 et suivantes du présent document.

Par ailleurs, en vue de réduire les délais d'intégration socioprofessionnelle des personnes immigrantes nouvellement arrivées et de hausser leur taux d'emploi, le Ministère entretient des échanges continus avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles dans un souci d'optimiser l'aide offerte aux personnes immigrantes.

Enfin, le Québec a accueilli 51 959 immigrants en 2013, une baisse de 5,6 % par rapport à l'année 2012. Il convient de noter que la part des personnes immigrantes nouvellement arrivées (depuis 5 ans ou moins) dans l'ensemble de la population immigrante est relativement plus élevée au Québec que dans le reste du Canada et que ce segment de la population immigrante affiche un taux de chômage plus élevé que le reste de la population immigrante en raison des démarches nécessaires à l'apprentissage du français et à la reconnaissance des acquis, démarches qui tendent à retarder l'entrée sur le marché du travail<sup>23</sup>.

Pour un complément d'information, on consultera aussi l'information reprise à la page 69 ainsi que le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec, à la page 189.

23. MINISTÈRE DE L'IMMIGRATION ET DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES, *les immigrants et le marché du travail québécois en 2009, volet 1 : portrait général*, 2009, 21 p.

## ORIENTATION 2

### Soutenir la capacité d'adaptation des entreprises aux changements pour accroître leur productivité

#### AXE D'INTERVENTION 2.1

- L'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises

##### OBJECTIF 2.1.1

Contribuer à l'augmentation du taux de formation en entreprise

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec	6 % <sup>a</sup>	ND <sup>b</sup>	6,6 % <sup>c</sup>

a Partant du résultat obtenu pour la période de référence (2010), la cible vise à augmenter de 6 % en trois ans la proportion des employées et employés formés, c'est-à-dire à faire passer cette proportion de 31,7 % à 33,6 %.

b L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre et, en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. Aucune collecte de données n'a été effectuée pour 2012, ce qui ne permettait pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

c Ce résultat porte sur les données de l'année 2011. Il s'agit donc de la variation entre l'année 2011 et l'année 2010.

Cet indicateur vise à mesurer l'évolution de la proportion de travailleuses et travailleurs qui ont reçu de la formation financée par l'employeur au cours de l'année. On entend par activité de formation, toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences des employés. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une personne-ressource de l'entreprise ou de l'extérieur de celle-ci. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. Toute formation de nature informelle est exclue (ex. : apprentissage sur le tas, échange d'information) ainsi que la formation donnée à un nouvel employé.

Aucune donnée portant sur les deux dernières années du cycle 2011-2014 n'était disponible lors de la préparation du présent rapport, car l'enquête se tient tous les deux ans.

Par ailleurs, le Ministère s'était engagé, dans son plan annuel de gestion des dépenses 2013-2014, à soutenir 11 000 entreprises. Au terme de cet exercice financier, 11 871 entreprises ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi par l'entremise de diverses mesures. Parmi ces entreprises, 6 818 ont été soutenues grâce à la mesure Formation de la main-d'œuvre, volet Entreprises. Ainsi, 84 664 travailleuses et travailleurs ont reçu un soutien du Ministère au regard de leurs démarches de formation. Pour un complément d'information, on consultera la page 258 du rapport annuel de la Commission des partenaires du marché du travail.

### OBJECTIF 2.1.2

Contribuer au développement de pratiques de gestion des ressources humaines adaptées aux changements du marché du travail

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Mise en place d'une nouvelle stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines	31 décembre 2012	Réalisé au 31 mars 2014	En cours

Le marché du travail évolue de même que la démographie du Québec, requérant des pratiques novatrices dans un contexte de rareté de main-d'œuvre. Le plein usage du capital humain est un défi qu'ont à relever les entreprises du Québec, plus particulièrement les petites et moyennes entreprises, qui ont souvent moins d'expertise en matière de gestion des ressources humaines. Pour aider les entreprises à relever ce défi, le Ministère s'est engagé à élaborer et à implanter une stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines. Trois phases ont été prévues : la mise en place d'un comité directeur (phase 1), l'élaboration de la stratégie (phase 2) et enfin son opérationnalisation (phase 3) à l'échelle du Québec.

Au 31 mars 2014, l'implantation est achevée, et certains éléments s'y rattachant ont plutôt été intégrés dans les travaux continus de modernisation de la prestation de services. Les livrables réalisés sont : l'intégration dans les plans d'action régionaux d'un objectif relatif à l'utilisation par les entreprises de l'information sur le marché du travail (IMT); le dépôt de la stratégie de communication; une grille permettant aux conseillères et aux conseillers d'Emploi-Québec de mieux cibler les entreprises qui pourraient recourir aux services publics d'emploi en matière de ressources humaines pour améliorer leur productivité et leur capacité à innover; le regroupement dans un site intranet du matériel qui a été développé ou utilisé par les conseillères et les conseillers; un partenariat avec l'Ordre des conseillers en gestion des ressources humaines afin d'examiner des pistes de mise en commun : publications, colloque, etc.

### AXE D'INTERVENTION 2.2

■ L'atténuation des déséquilibres interrégionaux du marché du travail

#### OBJECTIF 2.2.1

Soutenir la relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Fin de l'expérimentation d'une approche concertée	31 mars 2014	En cours	En cours

Le Ministère collabore avec des instances partenariales comprenant des représentants d'autres ministères et utilise des outils d'intervention permettant de soutenir certains aspects de la diversification de l'économie, notamment le volet de la main-d'œuvre. C'est dans ce contexte que le Ministère s'est engagé dans l'expérimentation d'une approche concertée en ajoutant des ressources à ses mécanismes habituels. Afin de circonscrire l'expérimentation sur le territoire et dans le temps, la région de la Mauricie a été désignée, dans le cadre du projet DÉFI emploi Mauricie, et cela, pour une période de deux ans. L'expérimentation a effectivement débuté en septembre 2012 et se poursuivra au-delà du cycle 2011-2014. Les conclusions de l'ensemble de l'expérimentation seront rendues publiques ultérieurement.

Les interventions d'Emploi-Québec dans le cadre de DÉFI emploi Mauricie se sont inscrites en complémentarité avec les projets financés par le Fonds de diversification économique pour les régions de la Mauricie et du Centre-du-Québec, mais également avec tout autre projet qui bénéficie d'une intervention dans le cadre des programmes courants du ministère des Finances et d'Investissement Québec. Les travaux liés à cette expérimentation ont mené à un diagnostic sectoriel et à un plan d'action pour consolider la filière de la transformation du bois en Mauricie. Le ministère des Ressources naturelles, la conférence régionale des élus, Développement économique Canada, des institutions de recherche ainsi que des représentants de l'industrie ont également participé à ces travaux. L'expérimentation a aussi porté sur la création d'une grappe industrielle de l'utilisation du bois dans la construction et sur la constitution d'un groupe de travail pour accentuer la mobilisation et la concertation régionale.

En ce qui a trait à la contribution financière du Ministère, des ententes contractuelles ont été conclues avec quelque 50 entreprises ayant des projets de diversification et des besoins en matière de formation et de gestion des ressources humaines. Ces aides financières représentent des engagements qui totalisent près de 1,4 million de dollars.

## ORIENTATION 3

### Aider les personnes et les familles

#### AXE D'INTERVENTION 3.1

##### ■ L'accompagnement des clientèles des programmes d'assistance sociale

#### OBJECTIF 3.1.1

Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale au Québec

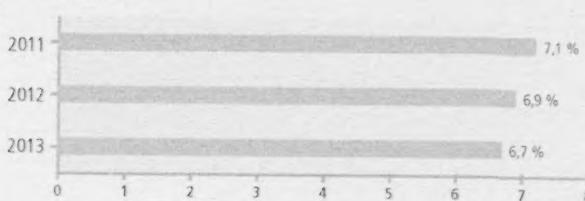
INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans) <sup>a</sup>	6,6 %	6,7 %	6,9 % <sup>b</sup>

a. Il s'agit de la moyenne annuelle des taux mensuels d'assistance sociale.

b. La différence entre les taux d'assistance sociale présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Ministère et le présent résultat pour 2012-2013 est attribuable à la révision des données sur la population par l'Institut de la statistique du Québec.

Le taux d'assistance sociale (de 0 à 64 ans) représente le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale (adultes et enfants) et l'ensemble de la population québécoise âgée de moins de 65 ans.

#### ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE CHEZ LA POPULATION DE 0 À 64 ANS QUÉBEC, 2011 À 2013<sup>a</sup>



a. Ces taux se rapportent à l'année civile et traduisent la performance atteinte du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Ils sont calculés sur la base d'une moyenne mobile de douze mois.

Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance.

Au 31 mars 2014, le taux d'assistance sociale s'est établi à 6,7 %, en baisse de 0,1 point de pourcentage comparativement à la même période de 2013 (6,8 %). Le Québec comptait 328 023 ménages à l'assistance sociale, ce qui représente une diminution de 1 077 ménages (- 0,3 %) par rapport à 2012-2013. Il convient de mentionner que le taux d'assistance sociale enregistré à la fin de 2013-2014 est le plus faible depuis 1983.

Au 31 mars 2011, soit l'année précédant le présent cycle de planification, le taux d'assistance sociale au Québec était de 7,3 %. À la première année du cycle de planification (2011-2012), il s'est fixé à 7,1 %, en recul de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2010-2011. En 2012-2013, il a été de 6,9 %, en baisse de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2011-2012.

Bien que la cible n'ait pas été atteinte, le taux d'assistance sociale de la population de 0 à 64 ans s'est replié de 0,6 point de pourcentage au cours de l'exercice de planification stratégique 2011-2014. Ce recul s'est traduit par le retrait de 15 695 ménages des programmes d'assistance sociale.

#### TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE QUÉBEC, ALBERTA, ONTARIO, TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR ET CANADA, ENTRE 2011 ET 2013

Provinces	2013 (%) <sup>a</sup>	2012 (%)	2011 (%)
Québec	6,7	7,0	7,2
Alberta	1,7	1,8	2,1
Ontario	7,7	7,7	7,5
Terre-Neuve-et-Labrador	8,3	8,9	9,1
Canada	6,1	6,2	6,3

a À des fins de comparaison interprovinciale, le taux d'assistance sociale correspond au nombre de prestataires (adultes et enfants) en mars de l'année de référence, chez la population âgée de moins de 65 ans au 1<sup>er</sup> juillet de l'année de référence. L'année de référence est l'année civile, soit de janvier à décembre.

Source : Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Direction de la production et de l'analyse de l'information sur les programmes sociaux; ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction des politiques de prestations.

#### Participation aux interventions des services publics d'emploi

En 2013-2014, le nombre de personnes faisant partie de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui ont commencé une participation aux services publics d'emploi a atteint 93 853, soit 30,8 % des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi durant cette période. Cette proportion est en baisse de 0,6 point de pourcentage par rapport à l'année dernière, où elle était de 31,4 %. Les hommes et les femmes représentent respectivement 56,2 % et 43,8 % de cette clientèle.

Diverses stratégies et mesures, notamment la stratégie de mobilisation Tous pour l'emploi ainsi que la mise en œuvre de l'Engagement de services pour l'emploi, ont contribué à favoriser une baisse du taux d'assistance sociale. On observe à cet égard une hausse significative de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui bénéficie d'une intervention des services publics d'emploi par rapport à la même période en 2012-2013 (avant le déploiement de la stratégie Tous pour l'emploi), soit une hausse de 6,3 % (5 561 nouveaux participants de plus).

Pour plus d'information, on consultera aussi le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec aux pages 187 et 188.

#### OBJECTIF 3.1.2

Contribuer à réduire le taux d'assistance sociale de la population adulte âgée de moins de 25 ans

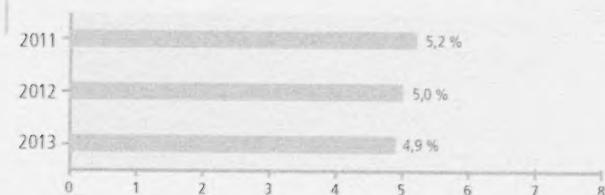
INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux d'assistance sociale (de 18 à 24 ans) <sup>b</sup>	4,8 %	4,9 %	5,0 % <sup>b</sup>

a Il s'agit de la moyenne annuelle des taux mensuels d'assistance sociale.

b La différence entre les taux d'assistance sociale présentés dans le rapport annuel de gestion 2012-2013 du Ministère et le présent résultat pour 2012-2013 est attribuable à la révision des données sur la population par l'Institut de la statistique du Québec.

Le taux d'assistance sociale des 18 à 24 ans indique le rapport en pourcentage entre la clientèle des programmes d'assistance sociale de 18 à 24 ans et l'ensemble de la population québécoise de ce groupe d'âge. Les 18 à 24 ans font face à des défis particuliers au moment d'entrer sur le marché du travail. Le Ministère s'est donc engagé à suivre de plus près la situation de ce segment de la population, notamment en ce qui concerne la clientèle des programmes d'assistance sociale.

#### ÉVOLUTION DU TAUX D'ASSISTANCE SOCIALE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 18 À 24 ANS QUÉBEC, 2011 À 2013



Source : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Direction de la statistique et de l'information de gestion.

Le taux d'assistance sociale de la population de 18 à 24 ans a été de 4,9 % en 2013, en baisse de 0,1 point de pourcentage par rapport à 2012.

En 2010, soit l'année précédant le présent cycle de planification, le taux d'assistance sociale des personnes de 18 à 24 ans au Québec était de 5,4 %. À la première année du cycle de planification (2011), il s'est fixé à 5,2 %, en recul de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2010. En 2012, le taux d'assistance sociale a atteint 5,0 %, soit une réduction de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2011.

Bien que la cible n'ait pas été atteinte, le taux d'assistance sociale de la population de 18 à 24 ans s'est replié de 0,5 point de pourcentage (moyenne annuelle de janvier à décembre) au cours du cycle de planification stratégique 2011-2014. Ce recul s'est traduit par le retrait de 1 625 jeunes de 18 à 24 ans des programmes d'assistance sociale.

#### Participation aux interventions des services publics d'emploi

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a soutenu de diverses façons les jeunes de moins de 25 ans qui veulent entreprendre une démarche active vers l'emploi. Parmi eux, 54 331 ont commencé une participation aux services publics d'emploi, soit près de 18 % des nouveaux participants et participantes aux services publics d'emploi en 2013-2014. Les hommes et les femmes constituent respectivement 59,8 % et 40,2 % de cette clientèle.

#### Quelques actions réalisées au cours de l'année pour atteindre le résultat

- Stratégie de mobilisation Tous pour l'emploi, notamment l'accompagnement soutenu auprès des jeunes, et mise en œuvre de l'Engagement de services pour l'emploi.
- Application de nouvelles orientations et d'une stratégie d'action visant une plus grande participation au marché du travail des groupes sous-représentés, dont la clientèle des programmes d'assistance sociale.

## ORIENTATION 4

### Soutenir le dynamisme des milieux et l'action communautaire

#### AXE D'INTERVENTION 4.1

- L'engagement des communautés

##### OBJECTIF 4.1.1

Coordonner la mise en place des Alliances pour la solidarité dans les régions du Québec et dans des organisations autochtones

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Proportion des régions et des organisations autochtones pour lesquelles une Alliance pour la solidarité est signée	100 % <sup>a</sup>	100 %	95 % <sup>b</sup>

a La cible de 100 % correspond aux 22 régions et organisations autochtones visées.

b Le résultat de 95 % correspond à 21 alliances signées dont 6 en 2011-2012 et 15 en 2012-2013.

Afin de donner une nouvelle impulsion à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et d'encourager la concertation et la mobilisation des acteurs locaux et régionaux autour de cet enjeu important, le Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 prévoit la réalisation d'Alliances pour la solidarité. Ces alliances sont convenues entre le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et une conférence régionale des élus, la Ville de Montréal ou la Commission de la santé et des services sociaux des Premières nations du Québec et du Labrador. L'indicateur du plan stratégique visait donc la signature de 22 alliances.

Les Alliances pour la solidarité favorisent la planification et le financement des interventions et des projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, tout en permettant la souplesse nécessaire à une réelle prise en charge par les milieux.

Pour convenir d'une entente avec le ministre, les conférences régionales des élus (au nombre de 20), la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières nations du Québec et du Labrador doivent déposer leur plan d'action régional qui constitue l'assise de l'Alliance pour la solidarité. En raison du caractère novateur de ces alliances, la mise en place de l'ensemble de la démarche a exigé un travail préparatoire important. Six alliances ont été signées au cours de l'année 2011-2012, et 15 au cours de l'année 2012-2013. Une dernière alliance a été signée pendant l'exercice 2013-2014. La cible de 22 alliances a donc été atteinte.

Toute alliance pour la solidarité prévoit que, pour bénéficier des versements du Ministère, les organismes signataires doivent produire une reddition de comptes annuelle comprenant deux documents, soit le rapport d'activité et le rapport financier des sommes consenties pour l'Alliance.

Le rapport d'activité et le rapport financier sont deux documents distincts qui doivent être adoptés et signés par l'autorité mandatée par résolution du conseil d'administration de la conférence régionale des élus.

Une somme totale de 23,1 millions de dollars a été versée dans l'année financière 2013-2014 dans le cadre des Alliances pour la solidarité.

Par ailleurs, comme annoncé dans son plan annuel de gestion des dépenses 2012-2013, le Ministère a poursuivi au cours de l'année la mise en œuvre de la politique en action communautaire. Des rencontres régulières du Comité interministériel de l'action communautaire ont été tenues.

**ORIENTATION 5****Se distinguer à titre d'employeur attrayant****AXE D'INTERVENTION 5.1**

- Le personnel : un atout essentiel

**OBJECTIF 5.1.1**

Être reconnu comme leader en matière d'initiatives en santé des personnes et de l'organisation

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Date d'obtention de la certification « Entreprise en santé » du Bureau de normalisation du Québec	31 mars 2013	Réalisé	Réalisé

Le personnel représente un atout essentiel à la qualité des services et à la performance organisationnelle. C'est pourquoi le Ministère met en place des conditions favorables à la qualité de vie au travail et à l'amélioration de la santé globale du personnel.

En janvier 2013, les initiatives ministérielles visant la santé et la qualité de vie au travail ont été évaluées par le Bureau de normalisation du Québec au regard des exigences de la norme « Entreprise en santé ». À la suite de vérifications documentaires et d'entretiens avec des membres du personnel et de la haute direction, le Ministère s'est vu décerner en mars 2013 la certification « Entreprise en santé ». Cette cible a donc été réalisée à 100 % dans le délai fixé dans le plan stratégique. Bien que la certification soit valide jusqu'au 1<sup>er</sup> avril 2016, des audits de maintien doivent être réalisés dans des intervalles de douze mois afin de confirmer la certification.

Ainsi, en janvier 2014, des auditeurs du Bureau de normalisation du Québec, après avoir vérifié si le Ministère se conformait toujours aux exigences de la norme, ont maintenu la certification. La poursuite des initiatives et actions en matière de santé a été reconnue, ce qui démontre l'engagement du Ministère, lequel se traduit notamment par des pratiques organisationnelles favorables au maintien et à l'amélioration durable de l'état de santé des personnes en milieu de travail.

La certification « Entreprise en santé » et les actions réalisées pour son obtention procurent au Ministère certains avantages en matière de gestion des ressources humaines, notamment sur le plan de l'attraction, de la fidélisation, de la mobilisation, de la gestion de l'absentéisme ainsi que de la consolidation de la qualité des services et des pratiques organisationnelles et de gestion.

**OBJECTIF 5.1.2**

Soutenir le personnel dans son cheminement de carrière

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Disponibilité d'une boîte à outils pour le cheminement de carrière destinée au personnel et aux gestionnaires	31 mars 2012	Réalisé	Réalisé

La boîte à outils pour le cheminement de carrière vise à aider les membres du personnel à amorcer ou à poursuivre de façon autonome une démarche de réflexion à cet égard. Les outils ont été conçus en fonction des emplois offerts au Ministère et des possibilités de développement des compétences et de mobilité professionnelle. Cette cible a été atteinte à 100 % dans le délai prévu.

En 2013-2014, un travail de veille a été effectué afin de rendre plus conviviale l'utilisation de ces outils.

Par ailleurs, le Ministère participe à un comité de travail interministériel en développement de carrière qui a pour objectifs d'échanger sur les projets potentiels en cette matière, de trouver de nouveaux outils, de partager de bonnes pratiques, etc.

De plus, des parcours d'apprentissage ont été préparés pour le personnel non cadre afin de le soutenir dans l'acquisition de profils de compétences nécessaires pour occuper d'autres types d'emplois.

## ORIENTATION 6

### Fournir des services accessibles et performants

#### AXE D'INTERVENTION 6.1

##### ■ La prestation de services

#### OBJECTIF 6.1.1

Accroître l'efficacité de l'offre de service du Ministère aux personnes immigrantes nouvellement arrivées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Mise en place d'un dispositif de services intégrés avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées	31 décembre 2013	Réalisé	En cours

La mise en place, avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, d'une suite coordonnée d'interventions réalisées par les intervenants des deux ministères auprès des personnes immigrantes nouvellement arrivées reposait sur les propositions faites par des groupes de travail. Les travaux relatifs au développement et à la mise en place du dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées ont été réalisés selon les échéanciers prévus, avec l'objectif d'une mise en œuvre de ses diverses composantes en décembre 2013. Tous les livrables attendus de chaque chantier (information, accueil et référence, services et programmes d'intégration et d'adaptation au monde du travail, sensibilisation et services aux entreprises) ont été effectués, sauf en ce qui concerne la mise en place du dossier unique pour les usagers. L'arrimage des systèmes informatiques des deux ministères ne pouvant se faire à moyen terme, une solution de recharge a été prévue. Un document papier permet aux nouveaux arrivants de poursuivre, dans les mesures d'emploi d'Emploi-Québec, les démarches entreprises dans les services soutenus par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

Le Ministère a approuvé en janvier 2014 le résultat de ces travaux ainsi qu'une stratégie de mise en œuvre. Cette stratégie vise à s'assurer que l'information sera transmise simultanément aux deux organisations et à tous les partenaires concernés de chacun des deux ministères.

**OBJECTIF 6.1.2**

Mettre en place, pour les services d'Emploi-Québec, un nouveau modèle d'affaires basé sur une prestation de services multimode

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Implantation de la phase 1 du nouveau modèle d'affaires	31 mars 2014	Réalisé	En cours

Ce qu'on appelle maintenant le Chantier d'adaptation de la prestation de services aux besoins de la clientèle vise à alléger la charge de travail dans le réseau d'Emploi-Québec tout en assurant la prestation de services. Il a pour but également de rendre les citoyennes et citoyens plus autonomes dans leur démarche d'accès à l'emploi en leur offrant diverses manières d'utiliser les services d'Emploi-Québec, d'où le multimode : Web, téléphonie et rencontres individuelles.

La phase 1 a consisté à établir les priorités et à autoriser le financement. Cette phase a pris fin avec le dépôt du portefeuille ministériel de projets 2014-2015 approuvé par les autorités ministérielles<sup>24</sup>. On y trouve des projets tels que l'aide à la décision en ligne et la mise en place de la nouvelle plateforme téléphonique pour l'ensemble des centres de communication du Ministère.

**OBJECTIF 6.1.3**

Assurer un degré de satisfaction très élevé des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale

INDICATEUR	Objectif 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction globale au regard des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens des clientèles d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale	95 %	Réalisé	Entre 93 % et 99 % selon les clientèles

a. Sondage mené entre octobre 2012 et janvier 2013.

Le Ministère mesure la satisfaction de sa clientèle, notamment au moyen d'un sondage mené tous les trois ans. Comme le dernier sondage remontait à 2009, le Ministère a mené, à l'automne 2012, une étude sur la satisfaction des usagers au regard des engagements de sa déclaration de services, et ce, pour l'ensemble des services offerts par ses unités. Toutefois, dans le cadre de son plan stratégique 2011-2014, le Ministère a choisi de cibler plus particulièrement la satisfaction à l'égard des services offerts par Emploi-Québec et par le Régime québécois d'assurance parentale.

Les résultats obtenus relativement à cet indicateur ont été publiés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du Ministère. Ces résultats sont positifs. Ils indiquent que, de façon globale et pour une grande majorité des engagements, la satisfaction des usagers s'est maintenue, et ce, malgré le fait que les taux de satisfaction mesurés antérieurement étaient déjà élevés.

# RÉSULTATS 2013-2014

## RELATIFS AU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

### DE SERVICES QUÉBEC

#### Contexte

La Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises a abrogé la Loi sur Services Québec. L'article 15 de cette loi prévoit que le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est substitué à Services Québec, dont il acquiert les droits et assume les obligations. Cette loi a pris effet le 1<sup>er</sup> avril 2013.

En raison de l'adoption de cette loi, la mission et les responsabilités autrefois dévolues à Services Québec sont intégrées à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Par conséquent, la reddition de comptes découlant du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec se fait à même le Rapport annuel de gestion 2013-2014 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Afin d'alléger le processus de reddition de comptes, les autorités ministérielles ont décidé d'intégrer dans une section distincte certains indicateurs de Services Québec qui rendent compte du suivi des engagements de la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et ceux qui font état de la satisfaction à l'égard des services. Enfin, il a été aussi décidé d'intégrer 14 des 25 indicateurs découlant du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec. Les indicateurs retenus aux fins de la reddition de comptes 2013-2014 sont ceux dont la cible n'était pas atteinte et qui étaient encore pertinents au 31 mars 2013.

Pour les indicateurs du plan stratégique de Services Québec dont les cibles ont été atteintes en 2011-2012 ou en 2012-2013, consultez les rapports annuels de gestion 2011-2012 et 2012-2013 sur le site de Portail Québec à l'adresse : [www.gouv.qc.ca](http://www.gouv.qc.ca).

## SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014 DE SERVICES QUÉBEC

### ORIENTATION 1

Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014	6	1 (résultat cumulatif : 5)	2 (résultat cumulatif : 4)	2
Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014	2	2	En cours	Début des travaux
Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014	3	En cours	En cours	Début des travaux
Taux de satisfaction de la clientèle (citoyens)	90 %	83 %	S.O.	S.O.
Taux de satisfaction de la clientèle (entreprises)	90 %	80 %	S.O.	S.O.
Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE Clic!	De 27,6 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014	48 %	39 %	34 %
Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse	De 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014	54 %	56 %	57 %
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen	De 15 700 au 31 mars 2011 à 100 000 d'ici mars 2014	128 877	78 692	43 488
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises	De 15 900 au 31 mars 2011 à 50 000 d'ici mars 2014	20 570	19 323	19 120

### ORIENTATION 2

Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation	85 %	79 %	S.O.	S.O.
Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014	100 %	95 %	S.O.	S.O.
Taux de satisfaction des partenaires	85 %	100 %	77 %	S.O.

## ORIENTATION 3

### Créer un milieu de travail stimulant

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Nombre de processus mis en place ou améliorés par année.	80 processus à mettre en place et 10 processus à améliorer en 2012-2013  50 processus à mettre en place et 20 processus à améliorer en 2013-2014	14 processus mis en place et 8 processus améliorés	83 processus mis en place et 11 processus améliorés	Réalisation d'un inventaire des processus à améliorer ou à mettre en place et d'une démarche de priorisation
Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014	100 %	100 %	En cours de réalisation	Début des travaux

# RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2013-2014 CONCERNANT L'ATTEINTE DES OBJECTIFS DU PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014 DE SERVICES QUÉBEC

## ORIENTATION 1

### Faciliter la relation des citoyens et des entreprises avec le gouvernement

#### AXE D'INTERVENTION

- Un accès simplifié aux services

#### OBJECTIF 1.2

Simplifier les démarches des citoyens selon les événements de vie

Pour le volet Services Québec, le Ministère mise sur la création de grappes de services associées à des événements de vie comme approche pour faciliter l'accès aux services publics. Les grappes de services consistent en des regroupements de services ayant un lien naturel entre eux. Elles permettent de simplifier les démarches des citoyens et de rendre plus directe la prestation de services. La mise en place des grappes de services se traduit par la conception de divers outils tels que les guides informationnels, les parcours et les formulaires de déclaration unique de renseignements liés à un événement de vie précis (naissance, décès, etc.).

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Nombre de livraisons de parcours d'ici mars 2014	6	1 (résultat cumulatif : 5)	2 (résultat cumulatif : 4) <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Deux livraisons se rapportant aux événements de vie Que faire lors d'un décès et S'installer au Québec ont été effectuées en 2011-2012.

Un parcours relatif à un événement de vie permet au citoyen d'accéder à une liste personnalisée des démarches à effectuer auprès des ministères et organismes gouvernementaux en fonction de sa situation.

En 2012-2013, deux livraisons ont été effectuées relativement aux événements de vie : Déménager et Perdre son autonomie, ce qui portait à quatre le nombre de parcours destinés aux citoyens livrés depuis avril 2011.

En 2013-2014, les deux parcours suivants, destinés aux citoyens, devaient être livrés : Se marier ou s'unir civillement et Se séparer. Cependant, les priorités ministérielles ont été modifiées et ces livraisons ont été remplacées par deux autres parcours. Pour les citoyens, il s'agit du parcours Chercher un emploi. La mise en ligne du parcours Chercher un emploi porte à cinq le nombre de parcours pour les citoyens livrés au 31 mars 2014. Un second parcours touchant les entreprises a aussi été mis en ligne. Il s'agit du parcours Recruter en 4 étapes (voir objectif 1.3 à la page 75).

INDICATEUR	Oblie 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Nombre de livraisons de déclarations uniques d'ici mars 2014	2	2	En cours

La déclaration unique permet au citoyen de fournir en une seule fois au gouvernement les renseignements sur son identité et sa situation ou sur celles d'une autre personne pour bénéficier des programmes et services de divers ministères et organismes. Avec l'autorisation du demandeur, les renseignements fournis sont transmis aux ministères et organismes concernés.

La déclaration unique de décès et la déclaration unique de changement de nom ou de la mention du sexe ont été respectivement livrées en mai et juillet 2013. Par ailleurs, le Directeur de l'état civil a bonifié, en juin 2013, la déclaration unique de naissance pour permettre aux nouveaux parents d'adhérer au dépôt direct des prestations canadiennes pour enfants de l'Agence du revenu du Canada et des paiements du Soutien aux enfants de la Régie des rentes du Québec. De plus, les parents concernés peuvent fournir des renseignements additionnels pour faciliter l'inscription de leur enfant au Registre des Indiens administré par Affaires autochtones et Développement du Nord Canada. La cible est atteinte.

INDICATEUR	Oblie 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Nombre de nouvelles fonctionnalités offertes dans Mon dossier citoyen d'ici mars 2014	3	En cours	En cours

Les analyses visant l'ajout des nouvelles fonctionnalités ont débuté en 2011-2012. Elles ont permis d'identifier et de documenter de nouvelles fonctionnalités comme le suivi de transactions du citoyen avec l'État, la collecte unique d'informations dans Mon dossier citoyen et le préremplissage de formulaires à partir de ces informations.

À la fin de l'exercice 2013-2014, aucune nouvelle fonctionnalité n'a été ajoutée dans Mon dossier citoyen. En raison de l'union de Services Québec et du Ministère, il a été jugé opportun de reporter la réalisation des travaux à l'exercice 2014-2015.

INDICATEUR	Oblie 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction de la clientèle (citoyens)	90 %	83 %	S.O.

Un sondage sur le site Portail Québec a été réalisé afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité du site. Ce sondage portait précisément sur les parcours destinés aux citoyens. Leur taux de satisfaction a été de 83 %.

### OBJECTIF 1.3

Simplifier les démarches des entreprises selon leur phase de développement

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a travaillé à l'amélioration de l'espace Entreprises du site Portail Québec. C'est ainsi qu'a été implanté le service de recherche de permis et licences pour les entreprises (PerLE). De plus, une autre amélioration relative à la stratégie Tous pour l'emploi a été implantée : il s'agit du parcours Recruter en 4 étapes. Ce nouveau service destiné aux entreprises regroupe de l'information et des programmes divisés en 4 étapes afin d'aider les employeurs dans leurs démarches de recrutement.

L'espace Entreprises a par ailleurs été simplifié, notamment la fonction de recherche portant sur les aides financières, les aides professionnelles, les formations, les formulaires et les services en ligne, de même que sur la catégorisation des programmes. Un outil de recherche pour les conseils et outils a également été ajouté. Le service de géolocalisation des centres locaux d'emploi et des centres locaux de développement a pour sa part été bonifié par l'ajout des sociétés d'aide au développement des collectivités.

En ce qui concerne le Web 2.0, deux capsules additionnelles destinées à la plateforme YouTube ont été réalisées. La première concerne le développement durable et le répertoire d'outils présent dans le site et la seconde porte sur le recrutement relativement au parcours Recruter en 4 étapes. De plus, la page Entreprises offre un portrait du site amélioré, et ce, à partir de l'onglet de la page Facebook de Services Québec.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction de la clientèle (entreprises)	90 %	80 %	S.O.

Un sondage portant spécifiquement sur l'utilisation des questionnaires thématiques qui s'adressent aux entreprises, a été réalisé afin d'évaluer la satisfaction de cette clientèle envers la qualité du site Portail Québec. Le taux de satisfaction de la clientèle sur l'utilisation des questionnaires thématiques est de 80 %.

#### OBJECTIF 1.4

Adapter les modes de prestation aux réalités des citoyens et des entreprises tout en favorisant la prestation électronique de services

Le Ministère entend adapter ses modes de prestation (Internet, téléphone, comptoir) pour répondre aux attentes de la clientèle. La prestation électronique – dont la popularité est grandissante – est favorisée. Ainsi, l'organisation souhaite accroître le nombre de services en ligne dont elle est responsable et le taux de leur utilisation.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE Clic!	De 27,6 % en mars 2011 à 40 % en mars 2014	48 %	39 %

L'augmentation du taux d'utilisation des services en ligne DE Clic!, incluant DE Clic! Express et DE Clic! Comptoir, qui est passé de 39 % en mars 2013 à 48 % en mars 2014, est en grande partie attribuable au succès du service DE Clic! Comptoir mis en place aux bureaux du Directeur de l'état civil de Québec et de Montréal en 2013. On peut désormais faire une demande de certificat et de copie d'acte en utilisant sur place un poste informatique en libre-service pour remplir et transmettre son formulaire par voie électronique plutôt qu'en se servant du formulaire papier traditionnel.

La hausse de l'utilisation de ces services s'explique aussi par le déploiement de l'extranet des thanatalogues qui permet notamment aux familles de soumettre en ligne leur demande de certificat et de copie d'acte de décès. Certaines activités de communication ciblées ont aussi été réalisées notamment par le truchement des médias sociaux.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Augmentation du taux d'utilisation du Service québécois de changement d'adresse	De 54 % en 2010-2011 à 60 % en 2013-2014	54 %	56 %

En 2013-2014, parmi les 604 875 demandes de changement d'adresse effectuées par l'intermédiaire du Service québécois de changement d'adresse, 54 % ont été faites en ligne. Le taux d'utilisation du service en ligne a diminué de 2 % par rapport au taux de 2012-2013 calculé sur 635 635 demandes de changement d'adresse. Cette diminution du taux d'utilisation du service en ligne peut s'expliquer par l'ajout de nouveaux services relatifs au déménagement, de même que par la popularité grandissante de l'utilisation des appareils mobiles. En effet, en 2013-2014, un nouveau guide et un parcours Déménager ont été mis en ligne, ce qui a peut-être nui à la visibilité du Service québécois de changement d'adresse.

Un plan d'action a été élaboré au début de 2014 afin d'orienter les utilisateurs directement vers le Service québécois de changement d'adresse sans qu'ils aient à accéder à la partie informationnelle, à savoir le guide et le parcours Déménager. Ce plan d'action modifie la stratégie de communication et améliore les interfaces du service. Il prévoit aussi que soit évaluée l'opportunité d'optimiser le service pour la mobilité.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen	De 15 700 au 31 mars 2011 à 100 000 d'ici mars 2014	128 877	78 692

À la fin des exercices 2011-2012 et 2012-2013, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était respectivement de 43 488 et de 78 692. La cible de 100 000 utilisateurs a été atteinte en août 2013. Au 31 mars 2014, le nombre d'utilisateurs de Mon dossier citoyen était de 128 877. Ce bond considérable d'environ 64 % par rapport à l'exercice précédent est principalement attribuable à la stratégie de communication.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Augmentation progressive du nombre d'utilisateurs de Mon dossier dans l'espace Entreprises	De 15 900 au 31 mars 2011 à 50 000 d'ici mars 2014	20 570	19 323

Au 31 mars 2014, le nombre d'utilisateurs actifs de Mon dossier dans l'espace Entreprises est de 20 570, soit une augmentation de 1 247 utilisateurs par rapport au 31 mars 2013. En 2013-2014, le nombre de nouveaux utilisateurs a été de 11 879 alors que 10 632 dossiers ont été fermés au cours de cette période en raison de leur inactivité pendant une période de 18 mois consécutifs, ce qui explique la faible augmentation du nombre d'utilisateurs.

Une campagne de promotion du site Services Québec – Entreprises a été menée en 2013-2014 afin de mieux faire connaître l'application Mon dossier de l'espace Entreprises et d'en faire augmenter le nombre d'utilisateurs. En plus des moyens de communication traditionnels comme la participation à des salons et à des événements du domaine « entreprises », le Ministère a misé sur des démarches de relations publiques par l'entremise de courriels personnalisés aux principales organisations de l'entrepreneuriat ainsi que sur l'utilisation des médias sociaux, en utilisant des plateformes telles que Twitter, LinkedIn et YouTube.

## ORIENTATION 2

### Augmenter l'adhésion des partenaires à la prestation intégrée de services

#### AXE D'INTERVENTION

- Des alliances stratégiques

#### OBJECTIF 2.2

Rallier les ministères et organismes gouvernementaux à la prestation intégrée de services

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation	85 %	79 %	S.O.

La satisfaction des partenaires a été mesurée de deux façons :

- Par un questionnaire adressé aux différents ministères et organismes membres du comité interministériel sur la simplification de l'accès aux services pour les citoyens et les entreprises. Le taux de satisfaction exprimé est de 100 %.
- Au moyen d'un sondage comportant une question spécifique sur le taux de satisfaction à l'égard du processus de consultation et adressé aux répondants de l'ensemble des ententes. Le taux de satisfaction exprimé est de 79 %. C'est ce sondage qui fait office de résultat pour cet indicateur.

#### OBJECTIF 2.4

Optimiser les mécanismes de suivi et d'évaluation des ententes

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux d'ententes de partenariat évaluées en 2013-2014	100 %	95 %	S.O.

Pour le volet Services Québec, le Ministère a mis en place un système de gestion des partenariats qui permet l'évaluation des ententes en mode continu. Un questionnaire a été envoyé à tous les partenaires permettant ainsi l'atteinte de l'objectif de 95 %. Toutes les ententes de prestation de services ont donc pu être évaluées par les répondants de chacune des ententes au moyen d'une section spécifique du sondage.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction des partenaires	85 %	100 %	77 %

En 2012-2013 a eu lieu un premier sondage auprès de représentantes et représentants des ministères et des organismes partenaires de Services Québec. La proportion des partenaires ayant indiqué un niveau de satisfaction élevé a atteint 77 %.

En 2013-2014, les résultats d'un deuxième sondage visant à vérifier le taux de satisfaction des partenaires a permis de constater un taux de satisfaction général de 100 %.

## ORIENTATION 3

### Créer un milieu de travail stimulant

#### AXE D'INTERVENTION

- Un personnel mobilisé

#### OBJECTIF 3.3

Accroître la performance et l'efficience par un processus d'amélioration continue

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Nombre de processus mis en place ou améliorés par année	80 processus à mettre en place et 10 processus à améliorer en 2012-2013 50 processus à mettre en place et 20 processus à améliorer en 2013-2014	14 processus mis en place et 8 processus améliorés	83 processus mis en place et 11 processus améliorés

Entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 septembre 2013, 14 processus ont été mis en place et 8 ont été améliorés. Toutefois, dans le contexte de l'union de Services Québec avec le Ministère, les efforts ont été réorientés vers le développement d'une vision d'ensemble et d'un positionnement quant à l'optimisation des processus au sein du Ministère (stratégie d'amélioration continue).

Par ailleurs, un projet pilote d'amélioration d'un processus selon la méthode Lean Six Sigma, soutenu par le Secrétariat du Conseil du trésor, a été réalisé.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de projets réalisés selon le cadre de gestion en 2013-2014	100 %	100 %	En cours de réalisation

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2013, le cadre de gestion de projet, réalisé en 2012-2013, sert de référence pour la gestion de l'ensemble des projets du volet Services Québec. Il établit des modalités de gestion de projet inspirées des meilleures pratiques en la matière afin que les intervenants en gestion de projet disposent d'un parcours de gestion adapté au contexte et que les ressources qui participent aux projets puissent connaître l'ensemble des règles de gestion utilisées. En 2013-2014, tous les projets du volet Services Québec ont été réalisés en respectant le cadre de gestion de projet.

# RÉSULTATS 2013-2014

## CONCERNANT L'ATTEINTE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DU SECRÉTARIAT À LA CONDITION FÉMININE

Durant l'exercice 2013-2014, le Secrétariat à la condition féminine (le Secrétariat<sup>25</sup>) était rattaché au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il revient donc au Ministère de faire la reddition de comptes relative aux orientations stratégiques du Secrétariat. Les indicateurs<sup>26</sup> retenus aux fins de la reddition de comptes 2013-2014 sont ceux dont la cible n'était pas atteinte au 31 mars 2013. Le *Rapport annuel de gestion 2011-2012* du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine ([www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=163](http://www.mcc.gouv.qc.ca/index.php?id=163)) et le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ([www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca)) font état des résultats pour les cibles qui ont été atteintes au cours des exercices financiers 2011-2012 et 2012-2013.

### ORIENTATION

Consolider l'intervention gouvernementale et le partenariat local, régional et national pour faire avancer l'égalité entre les femmes et les hommes

#### AXE D'INTERVENTION

La politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes

#### OBJECTIF

Coordonner les actions gouvernementales visant le respect des droits des femmes et la progression vers l'égalité entre les femmes et les hommes

INDICATEUR	Cible 2011-2015	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Le degré moyen de réalisation des actions du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015	80 % <sup>a</sup>	75 %	60 %

a. L'échéance de la cible est le 31 mars 2015. Elle a été établie en fonction de l'horizon du *Plan stratégique 2011-2015* du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine.

25. Le Secrétariat n'est pas institué en vertu d'une loi constitutive. De plus, en vertu de l'article 2 de la Loi sur l'administration financière, le Secrétariat n'a pas le statut d'un organisme du gouvernement. Il est une unité administrative à l'intérieur du Ministère, et sa reddition de comptes 2013-2014 se fait donc à même le rapport du Ministère.

26. Les indicateurs du Secrétariat à la condition féminine proviennent de l'enjeu 5 du Plan stratégique 2011-2015 du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, lesquels sont spécifiques à la condition féminine.

Le degré de réalisation fait référence à l'état d'avancement des actions du plan gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes. Chacun des ministères et organismes gouvernementaux doit rendre compte annuellement de l'état d'avancement de ses engagements inscrits au plan d'action. Le degré de réalisation est exprimé en pourcentage. Il résulte d'une appréciation par les ministères et organismes responsables de la réalisation de l'action.

Pour s'assurer de l'avancement des travaux, le Secrétariat est en relation avec les 26 ministères et organismes gouvernementaux engagés dans le plan d'action, notamment par l'animation du réseau des responsables gouvernementaux en matière d'égalité entre les femmes et les hommes.

Au 31 mars 2014, soit trois ans après le début de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015, le degré moyen de réalisation de ses 102 actions et de ses 7 instruments de gouvernance est de 75 %, une hausse de 15 points de pourcentage par rapport à l'an dernier. Mentionnons que le Secrétariat est responsable ou coresponsable de la mise en œuvre de 36 actions sur les 102 prévues, en plus d'assurer la réalisation des 7 instruments de la gouvernance. L'apport des ministères et organismes engagés dans le plan d'action est essentiel à l'atteinte des résultats.

# RÉSULTATS 2013-2014

## RELATIFS AUX ACTIVITÉS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Au cours de l'année 2013, le Régime québécois d'assurance parentale (le Régime) a reçu plus de 136 000 demandes de prestations, soit une hausse de 1,2 % par rapport à 2012. Durant la même période, le nombre de prestataires servis a augmenté de 1,1 %.

Le tableau suivant présente le volume d'activité du service à la clientèle pour l'année 2013 et une comparaison avec les résultats de l'année 2012. Les données opérationnelles du Régime sont présentées par année civile. Ainsi, ce rapport présente les données opérationnelles du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013.

Service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale	2013	2012	Variation
Nombre de demandes de prestations	136 043	134 445	+ 1,2 %
Délai moyen de traitement (en jours)	7,7	7,8	- 1,3 %
Pourcentage des demandes traitées en 14 jours ou moins <sup>a</sup>	83,4 %	82,3 %	+ 1,1 p. p.
Volume des visites sur le site Web	2 389 986	1 798 513	+ 32,9 %
Nombre d'appels traités	646 065	656 511	- 1,6 %
Pourcentage des appels ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes	79,9 %	75,6 %	+ 4,3 p. p.
Nombre de prestataires servis	212 402	210 189	+ 1,1 %
Nombre de nouveaux prestataires	129 402	130 286	- 0,7 %
Prestations versées (en \$)	1 873 486 000	1 803 050 000	+ 3,9 %
Nombre de versements	1 930 471	1 867 790	+ 3,4 %

a Pour plus d'information sur le Régime québécois d'assurance parentale, on consultera le *Rapport annuel de gestion 2013* du Conseil de gestion de l'assurance parentale, à l'adresse : [www.egap.gouv.qc.ca](http://www.egap.gouv.qc.ca).

b Il est à noter qu'en raison de la modification des heures d'ouverture du Centre de service à la clientèle depuis le 1<sup>er</sup> avril 2012 [fermeture les fins de semaine], les résultats obtenus après cette date correspondent au traitement des dossiers effectué en 10 jours ouvrables ou moins. Un nouvel objectif prenant en considération ces changements sera proposé au cours de l'année 2014.

Les résultats de l'année 2013 démontrent une amélioration des différents niveaux de service. Le pourcentage des appels téléphoniques ayant obtenu une réponse en moins de 120 secondes a connu une amélioration significative de 4,3 points de pourcentage. Le délai moyen de traitement des demandes de prestations est en baisse à 7,7 jours et les demandes sont traitées en 14 jours ouvrables ou moins dans 83,4 % des cas. Enfin, il importe de noter que le nombre de visites sur le site Web du Régime a connu une croissance remarquable de 32,9 %. Celle-ci s'explique principalement par la possibilité pour la clientèle de récupérer ses relevés fiscaux par l'entremise des services en ligne.

# TRAVAUX D'ÉVALUATION ET DE RECHERCHE

## Évaluation

Des évaluations de mise en œuvre, d'efficacité, d'effets nets et d'efficience se réalisent au Ministère, et ce, pour plusieurs dossiers majeurs. Pour certains, les collectes de données sont en cours ou les rapports sont en voie d'achèvement. Pour d'autres, les résultats sont présentés ci-après.

### Les interventions des entreprises d'insertion

Les interventions des entreprises d'insertion ont fait l'objet d'une évaluation globale, incluant une évaluation d'efficacité et d'efficience. Les résultats de cette évaluation ont démontré l'efficacité de ce modèle d'intervention. Selon les intervenants et les participants, après quatre mois de participation, la plupart des participants ont acquis les compétences requises et transférables en emploi. Les résultats ont démontré des effets nets importants sur la situation d'emploi des participants au cours de l'année qui a suivi leur participation par rapport à l'année qui a précédé celle-ci. Enfin, l'analyse coût-efficacité indique une efficience supérieure dans le cas des personnes éloignées du marché du travail étant donné que leur participation se traduit par une économie sur les sommes qui leur auraient été versées à titre de prestations. L'évaluation a aussi permis de faire ressortir des pistes d'amélioration.

### Évaluation du développement de l'employabilité et de l'intégration au marché du travail des personnes handicapées

Une analyse quantitative a été faite des données longitudinales concernant les personnes handicapées qui ont participé à une mesure ou à un programme au moins, ou qui ont reçu un service entre 1998 et 2010 inclusivement. Cette analyse vise à mieux cerner le chemin parcouru par ces personnes grâce aux programmes, aux mesures et aux services dont elles ont bénéficié et à mieux comprendre ou déduire les raisons, les motifs et les mécanismes qui font en sorte qu'une personne handicapée reste ou non dans le créneau initial où elle est entrée.

Pour ce qui est de la progression en matière de développement de l'employabilité et d'intégration au marché du travail, les résultats indiquent que les personnes handicapées ne sont pas exclusivement cloisonnées dans le créneau où elles sont entrées, sauf dans le cas du Programme de subventions aux entreprises adaptées et, dans une moindre mesure, dans le cas du Contrat d'intégration au travail. On constate également que les parcours sont très diversifiés, en ce qui concerne tant le nombre de mesures que leur type. Les résultats révèlent qu'il existe une certaine propension à réutiliser la mesure par laquelle a débuté le parcours d'une personne, parfois en alternance avec d'autres mesures.

### L'influence de la vie dans les habitations à loyer modique (HLM) sur la participation aux mesures actives et le recours à l'aide sociale

Selon une étude réalisée conjointement par la Société d'habitation du Québec et par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, les analyses économétriques montrent que les prestataires de l'aide sociale (sans contraintes sévères à l'emploi) âgés de 18 à 54 ans qui vivent dans un HLM public sont un peu plus nombreux à participer aux mesures actives d'Emploi-Québec que ceux qui vivent dans d'autres types de logements. On note aussi que les prestataires vivant en HLM public ont passé un peu plus de temps que les autres à l'assistance sociale (un mois ou moins). Bien que significatifs d'un point de vue statistique, ces effets sont très faibles. Des résultats similaires sont observés, quel que soit le sous-groupe considéré : les femmes, les hommes, les mères de famille monoparentale, les prestataires ayant vécu en HLM durant les trois années d'observation.

## Recherche

### Travaux du Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion

Le Centre d'étude sur la pauvreté et l'exclusion, qui est rattaché au Ministère, a publié un rapport de recherche intitulé *L'exclusion sociale : construire avec celles et ceux qui la vivent. Vers des pistes d'indicateurs d'exclusion sociale à partir de l'expérience de personnes en situation de pauvreté*. Ce rapport s'inscrit dans le cadre des travaux du Centre sur l'exclusion sociale reliés à la pauvreté. Le projet a consisté à tenir des ateliers avec des personnes à risque d'exclusion sociale afin de proposer ensuite au ministre des indicateurs d'exclusion sociale qui s'appuient notamment sur l'expérience de personnes en situation de pauvreté. Le rapport fait état des résultats de la première étape de ce projet.

Par ailleurs, le Centre a publié une note de recherche concernant la pauvreté chez les personnes immigrantes, intitulée *Esquisse du faible revenu chez les immigrants au Québec*. L'objectif principal de cette étude était de dresser un portrait du faible revenu chez les immigrants au Québec et de mieux comprendre son évolution au cours des vingt dernières années.

### Enquête auprès des immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles ont mené, en partenariat, une enquête auprès de 3 000 immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés admis entre 2002 et 2009 à titre de requérants principaux.

Cette enquête a connu deux phases, une première étude a été publiée en 2010<sup>27</sup> et une seconde a conduit à la publication de quatre rapports en 2013<sup>28</sup>. Les objectifs poursuivis étaient de mieux comprendre l'ampleur du phénomène, son caractère hâtif, sa persistance et ses particularités. La seconde phase a permis de s'intéresser plus particulièrement aux effets de la modification réglementaire sur la présomption d'avoirs liquides, entrée en vigueur en décembre 2004, ainsi qu'à l'impact de la récession de 2009 sur le recours et la présence à l'aide des immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés. Les résultats permettent de tirer ces quelques conclusions :

- Le phénomène du recours à l'aide sociale des immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés doit être interprété comme une transition. Les immigrants de la population à l'étude constituent une population très différente de celle des prestataires d'aide sociale qui sont natifs du Québec.
- L'aide sociale aux immigrants arrivés récemment de la catégorie des travailleurs qualifiés est un dispositif parmi d'autres pour faciliter l'intégration. La présente étude met donc en évidence, d'une part, l'importance de prévoir une forme d'aide à l'établissement des immigrants lorsqu'ils arrivent au pays et, d'autre part, laisse voir la multiplicité et la complémentarité des dispositifs existants pour les nouveaux arrivants.
- Enfin, à la lumière des résultats de cette étude, il apparaît que le taux de recours à l'aide sociale soit surtout important dans les toutes premières années qui suivent l'arrivée au Québec d'une nouvelle cohorte (« nouveau bassin d'origine ») et que ces taux de recours diminuent ensuite de manière très significative par l'effet d'un phénomène d'acculturation.

27. Gérard PINSONNEAULT, Aline LECHAUME, Chakib BENZAKOUR et Pierre LANCIOTI. *Recours au programme d'aide sociale par les immigrants de la catégorie des travailleurs qualifiés : échec ou transition dans le processus d'intégration?*, Québec, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, et ministère de l'emploi et de la Solidarité sociale, Gouvernement du Québec, 2010, 46 p.

28. Voir les quatre rapports à ces adresses :

[www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\\_ETO\\_Portrait\\_repondant.pdf](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_ETO_Portrait_repondant.pdf)  
[www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\\_ENO\\_ETO\\_2.pdf](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_ENO_ETO_2.pdf)  
[www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\\_ENO\\_ETO\\_3\\_Annexe.pdf](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_ENO_ETO_3_Annexe.pdf)  
[www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\\_ETO\\_4.pdf](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_ETO_4.pdf)

# RÉSULTATS EN MATIÈRE DE QUALITÉ DES SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

## Les déclarations de services aux citoyennes et aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens traduit l'engagement du Ministère à offrir des services de qualité à l'ensemble de sa clientèle. En vertu de la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises, qui a pris effet le 1<sup>er</sup> avril 2013, les activités de Services Québec sont maintenant sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Comme deux déclarations de services avaient cours en 2013-2014, le présent rapport fait état de manière distincte des engagements du Ministère et de ceux de Services Québec.

### Engagements particuliers (Emploi et Solidarité sociale)

Le Ministère réalise annuellement le suivi des résultats obtenus à l'égard de certains engagements particuliers de sa déclaration de services, notamment en ce qui concerne le Régime québécois d'assurance parentale et le traitement des demandes d'aide financière de dernier recours.

Engagements particuliers de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Résultats au 31 mars 2014
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations au Régime québécois d'assurance parentale, dans les 14 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage <sup>a</sup>	83,4 % des demandes traitées dans les 14 jours ouvrables
Rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage	13,8 jours

a. Données concernant la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2013.

Le pourcentage de demandes traitées en 14 jours ou moins par le Régime québécois d'assurance parentale a légèrement augmenté, passant de 82,3 % en 2012 à 83,4 % en 2013. Pour ce qui est du délai moyen de traitement des demandes de prestations d'assurance parentale, il a légèrement diminué, passant de 7,8 jours en 2012 à 7,7 jours en 2013. Cette amélioration s'explique notamment par l'augmentation du nombre de dossiers traités intégralement par les systèmes informatiques.

Le délai moyen de traitement des demandes d'aide financière de dernier recours montre le temps qui s'écoule entre la date où est déposée une demande d'aide financière de dernier recours et le moment où un agent ou une agente rend la décision d'accorder ou non cette aide. En 2013-2014, ce délai moyen a été de 13,8 jours. Des détails supplémentaires sur cet indicateur sont fournis dans le rapport d'Emploi-Québec, à la page 197 du présent document.

### Engagements particuliers (Services Québec)

La Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises de Services Québec présente les engagements relatifs à la qualité des services, dont ceux qui touchent l'accessibilité et les délais de traitement des demandes. Les résultats<sup>29</sup> relatifs au respect de ces engagements sont présentés dans les trois tableaux suivants.

#### RESPECT DE L'ENGAGEMENT RELATIF À LA DISPONIBILITÉ DE PORTAIL QUÉBEC

Section du Portail	Disponibilité	Taux de disponibilité (2013-2014)	Taux de disponibilité (2012-2013)
Page d'accueil, espace Citoyens et espace International	En tout temps	100 %	99 %
Espace Entreprises	En tout temps	100 %	99 %

#### RESPECT DES ENGAGEMENTS TOUCHANT LES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Type de demande	Délai maximal	Pourcentage de cas traités dans le délai fixé (2013-2014)	Pourcentage de cas traités dans le délai fixé (2012-2013)
Demande concernant les services aux citoyens et aux entreprises			
Réponse à un courriel	2 jours	96 %	95 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	93 %	92 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	100 %	100 %

a. Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.

- En ce qui a trait aux demandes reçues par courriel concernant les services aux citoyens et aux entreprises, le pourcentage de celles qui ont été traitées dans le délai maximal de deux jours ouvrables présente une légère hausse par rapport à 2012-2013. Cela s'explique notamment par une diminution du temps moyen nécessaire pour traiter ce type de demandes, une amélioration qui a permis de réduire les délais de réponse.
- Pour ce qui est des demandes reçues par téléphone, le pourcentage de celles qui ont été traitées dans un délai de trois minutes ou moins a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente. Services Québec a notamment modifié son système de réponse vocale interactive en offrant la possibilité aux usagers de saisir leur numéro d'entreprise du Québec. Cette amélioration s'est traduite par une diminution du temps moyen nécessaire pour traiter une demande par téléphone, ce qui a permis d'améliorer les délais de réponse.

<sup>29</sup> Les pourcentages ont été arrondis à l'unité près. Ainsi, un taux de 100 % ne représente pas toujours une totalité.

## RESPECT DES ENGAGEMENTS RELATIFS AUX DEMANDES QUI CONCERNENT LE DIRECTEUR DE L'ÉTAT CIVIL

Type de demande	Délai maximal <sup>a</sup>	Pourcentage de cas traités dans le délai fixé (2013-2014)	Pourcentage de cas traités dans le délai fixé (2012-2013)
Demande de renseignements concernant les services du Directeur de l'état civil			
Réponse à un courriel	2 jours	100 %	100 %
Réponse à un appel téléphonique	3 minutes	92 %	92 %
Accueil par un préposé (dans un bureau)	30 minutes	99 %	98 %
Demande de certificat ou de copie d'acte			
Traitement normal	12 jours	93 %	100 %
Traitement accéléré	3 jours	99 %	98 %
Demande de changement de nom ou de la mention du sexe			
Traitement d'une demande de changement de nom	90 jours	77 %	89 %
Traitement d'une demande de changement de la mention du sexe	90 jours	93 %	98 %

a. Les délais exprimés en jours le sont en jours ouvrables.

En 2013-2014, le pourcentage de demandes de renseignements et de demandes de certificats ou de copies d'actes traitées par le Directeur de l'état civil dans les délais fixés dans la déclaration de services est demeuré stable comparativement à 2012-2013.

Le pourcentage de demandes de changement de nom, de demandes de changement de mention du sexe et de demandes de certificats ou de copies d'actes en traitement normal a pour sa part diminué. Cette diminution s'explique par les efforts consacrés au traitement de dossiers complexes et anciens en inventaire ainsi que par une réorganisation importante des secteurs responsables du traitement de ces demandes qui a touché les systèmes informatiques, les processus de travail et l'organisation des équipes, entraînant un certain effet, à court terme, sur les délais de traitement.

## L'évaluation de la satisfaction de la clientèle

### Emploi et Solidarité sociale

Depuis les années 2000, environ tous les trois ans, le Ministère réalise un sondage auprès de ses clientèles sur la satisfaction des services reçus au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Un troisième exercice complet a été effectué en 2012. Les résultats de ce sondage ont été analysés par unité administrative et un rapport a été produit pour chacune d'elles. Les six rapports peuvent être consultés dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*.

L'analyse des résultats du sondage par unité administrative permet à chaque unité de suivre l'évolution de la satisfaction de sa clientèle et d'identifier, s'il y a lieu, les engagements sur lesquels des efforts additionnels sont requis en vue d'améliorer ses services. Par exemple, les résultats du sondage réalisé en 2012 ont amené la Direction générale adjointe de la révision et des recours administratifs à proposer aux autorités un plan d'action visant à améliorer le taux de satisfaction de sa clientèle au regard des engagements liés à la transmission d'information, à la facilité d'accès à la ligne téléphonique et aux retours d'appels à l'intérieur d'un délai de 24 heures.

### Services Québec

Au cours de l'année 2013, Services Québec a mené trois sondages afin d'évaluer la satisfaction des usagers et leur perception de la qualité des services offerts. Ces sondages portaient sur les services de renseignements par courriel, les services de renseignements téléphoniques et Portail Québec. Ils ont notamment permis de mesurer l'atteinte de cinq objectifs présentés dans le plan d'amélioration des services 2010-2012, en plus de deux cibles liées aux objectifs de simplification des démarches des citoyens et des entreprises du Plan stratégique 2011-2014 de Services Québec (on consultera les résultats de ces objectifs aux pages 74 et suivantes du présent rapport).

### Services de renseignements par courriel

Le sondage sur les services de renseignements par courriel portait sur les services du Directeur de l'état civil et du Centre de relations avec la clientèle.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS PAR COURRIEL (RÉSULTAT MOYEN SUR 10)

Dimension mesurée	Services Québec <sup>a</sup>	Directeur de l'état civil <sup>b</sup>	Centre de relations avec la clientèle <sup>c</sup>
Satisfaction moyenne	6,6	6,9	6,3
Qualité globale	7,2	7,6	6,9
Résultat de l'expérience de service	6,3	6,8	6,0
Recommandation (en %)	70,0	72,7	68,1
Aspect de la qualité			
Respect	8,7	9,0	8,4
Clarté du langage	8,1	8,4	7,9
Accessibilité	7,8	8,3	7,4
Justice	8,1	8,2	8,0
Simplicité des démarches	7,8	8,0	7,7
Fiabilité	7,4	8,3	7,3
Empathie	7,1	7,5	6,9
Empressement	7,1	7,9	7,3
Qualité moyenne	7,8	8,2	7,6

a La majorité des énoncés étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « tout à fait en désaccord » et 10 « tout à fait d'accord ». D'autres échelles de 0 à 10 ont également été employées, où 0 était la note minimale et 10 la note maximale.

b Résultats combinés du service du Directeur de l'état civil et du service du Centre de relations avec la clientèle.

c Moyenne des aspects de la qualité.

La satisfaction moyenne à l'égard des services de renseignements par courriel est de 6,6 sur 10. Le résultat de l'expérience de service et la qualité globale sont les déterminants de la satisfaction; ces dimensions ont obtenu des notes moyennes respectives de 6,3 et de 7,2 sur 10. Sur les huit aspects de la qualité sondés, la note moyenne est de 7,8 sur 10; le service de renseignements du Directeur de l'état civil a obtenu une note moyenne supérieure à 8 sur 10 pour la majorité des aspects de la qualité des services. Enfin, les répondants recommanderaient ces deux services dans des proportions de 72,7 % et de 68,1 %.

### Services de renseignements téléphoniques

Le sondage sur les services de renseignements téléphoniques portait lui aussi sur les services du Directeur de l'état civil et sur ceux du Centre de relations avec la clientèle, et il visait trois catégories : les renseignements généraux donnés par le Directeur de l'état civil, les renseignements généraux ainsi que les renseignements concernant le registre des entreprises donnés par le Centre de relations avec la clientèle.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR LES SERVICES DE RENSEIGNEMENTS TÉLÉPHONIQUES (RÉSULTAT MOYEN SUR 10)

Dimension mesurée	Services Québec	Directeur de l'état civil – Renseignements généraux	Centre de relations avec la clientèle – Renseignements généraux	Centre de relations avec la clientèle – Registre des entreprises
Satisfaction moyenne	8,8	8,9	8,8	8,8
Qualité globale	8,3	8,5	8,3	8,2
Résultat de l'expérience de service	9,1	9,2	8,9	9,1
Recommandation (en %)	96,6 %	95,8 %	95,7 %	97,5 %
Aspect de la qualité				
Accessibilité	8,8	8,8	8,7	8,8

a. La majorité des énoncés étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « tout à fait en désaccord » et 10 « tout à fait d'accord ». D'autres échelles de 0 à 10 ont également été employées, où 0 était la note minimale et 10 la note maximale.

b. Résultats combinés du service du Directeur de l'état civil et du service du Centre de relations avec la clientèle.

Un niveau de satisfaction élevé a été obtenu pour les trois catégories, dont la note moyenne est de 8,8 sur 10. Les répondants ont également évalué favorablement la qualité globale des services offerts, puisque la note moyenne accordée est de 8,3 sur 10. La dimension du résultat de l'expérience de service a obtenu une excellente note de 9,1 sur 10. Enfin, l'ensemble de ces résultats se traduit par un taux moyen de recommandation particulièrement élevé de 96,6 %.

### Portail Québec

Le sondage sur le site Portail Québec portait sur les composantes *Portail Québec/Services Québec – Citoyens et Services Québec – Entreprises*.

RÉSULTATS DU SONDAGE SUR PORTAIL QUÉBEC (RÉSULTAT MOYEN SUR 10)

Dimension mesurée	Ensemble	Citoyens	Entreprises
Satisfaction moyenne	7,1	7,4	6,7
Qualité globale	7,3	7,6	6,9
Résultat de l'expérience de service	6,9	7,2	6,4
Facilité à repérer le site	8,0	8,2	7,6
Recommandation (en %)	73,8 %	77,1 %	68,7 %

a. La majorité des énoncés étaient mesurés sur une échelle de 0 à 10 où 0 signifiait « tout à fait en désaccord » et 10 « tout à fait d'accord ». D'autres échelles de 0 à 10 ont également été employées, où 0 était la note minimale et 10 la note maximale.

b. Résultats combinés des clientèles citoyens et entreprises.

De façon globale, les dimensions mesurées obtiennent un résultat plus faible chez la clientèle « entreprises ». Le résultat de l'expérience de service obtient les notes moyennes les plus faibles. L'ensemble de ces résultats se traduit par un taux modéré de recommandation du service.

## Les plaintes

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite et analyse les plaintes relatives aux programmes, mesures et services offerts par le Ministère. Ces analyses contribuent à l'évaluation de la qualité des services rendus, notamment ceux dont il est fait mention dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

### Plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (Emploi et Solidarité sociale)

Le tableau ci-après indique le nombre de plaintes traitées par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle au regard des différents engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Aspects du service	Engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Nombre de plaintes traitées (2013-2014)	Nombre de plaintes traitées (2012-2013) <sup>a</sup>
Accueil offert par notre personnel	<p>Vous servir avec respect et courtoisie.</p> <p>Assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.</p>	478 38	479 41
De l'information et des services accessibles	Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites; vous fournir de l'information complète et précise.	212	271
Lors de votre visite à nos bureaux	<p>Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente.</p> <p>Poursuivre l'adaptation des lieux de service des centres locaux d'emploi afin de les rendre accessibles aux personnes handicapées.</p>	6 2	7 3
Lors de votre appel téléphonique	Vous offrir de parler à quelqu'un immédiatement ou vous rappeler dans les 24 heures.	194	193
Lors de votre consultation de nos sites Internet	Offrir aux employeurs et aux chercheurs d'emploi un service de placement en ligne jour et nuit, sept jours sur sept.	9	2
Lors du traitement de votre demande	<p>Vous donner de l'information sur les étapes de traitement de votre demande et sur le délai requis.</p> <p>Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur, de façon équitable.</p> <p>Vous informer sur les motifs d'une décision rendue dans votre dossier.</p> <p>Rendre une décision dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage.</p>	50 9 37 157	73 20 40 239
Formuler une plainte	Vous confirmer la prise en charge de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables après sa réception.	1	2
<b>Total</b>		<b>1 193</b>	<b>1 370</b>

a. Les données présentées dans ce tableau n'incluent pas les plaintes sur la qualité des services du Régime québécois d'assurance parentale.

En 2013-2014, le nombre de plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens a diminué de 12,9 % par rapport à 2012-2013.

Les plaintes reliées au respect et à la courtoisie sont les plus nombreuses du volet Qualité des services (40 %). Par ailleurs, les plaintes relatives à l'engagement de donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements en vigueur et de façon équitable ont diminué de 55 % par rapport à 2012-2013. Notons également que les plaintes concernant l'engagement de rendre une décision, dans le cas d'une demande de prestations d'aide sociale ou de solidarité sociale, dans les dix jours ouvrables suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage ont diminué de 34,3 % en 2013-2014. Cette baisse significative est attribuable à la réduction du nombre de documents demandés systématiquement à l'attribution initiale, améliorant ainsi le service à la clientèle.

Pour des précisions sur les plaintes adressées à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ainsi que sur les pistes d'amélioration soumises à la suite de l'analyse des plaintes, on consultera le rapport d'activité 2013-2014 de la Direction à la page 94 du présent document.

## L'amélioration des services

L'amélioration continue des services est au cœur des actions et des préoccupations du Ministère. Ainsi, le Ministère s'est doté d'une gestion intégrée de la qualité des services aux citoyens. À cet effet, en juin 2012, un comité de vigilance et de suivi en matière de qualité des services a été créé. Son mandat consiste essentiellement à exercer une veille des sources d'information sur la qualité des services, à conseiller les autorités sur les priorités et les projets d'amélioration des services, et à analyser les résultats quant à la qualité des services.

### Projets d'amélioration 2013-2014

En 2013-2014, divers projets d'amélioration ont été amorcés ou poursuivis par les unités administratives. Ces projets d'amélioration des services sont regroupés en trois catégories : information et accès aux services, traitement des demandes et utilisation des services en ligne.

#### *Projets concernant l'information et l'accès aux services :*

- faciliter l'accès aux services du Centre de communication avec la clientèle par l'implantation d'un système automatisé de vérification de l'identité par téléphone;
- centraliser la prise de rendez-vous pour les examens en vue d'obtenir un certificat de qualification pour un des 52 métiers réglementés (grâce à un numéro unique pour les 17 centres d'examen situés dans l'ensemble du Québec);
- simplifier les démarches administratives des citoyens en leur permettant de remplir un seul formulaire (déclaration unique) pour informer divers ministères et organismes d'un changement dans ses situations précises (naissance d'un enfant, décès d'un proche), et en facilitant l'accès aux différents programmes et services gouvernementaux.

#### *Projets concernant le traitement des demandes :*

- améliorer la qualité de la prise en charge des dénonciations et assurer le prétraitement adéquat de ces dernières dès leur réception au Centre de communication avec la clientèle. En 2013-2014, le Centre a reçu et prétraité 67,2 % des dénonciations reçues dans le réseau d'Emploi-Québec par téléphone ou par Internet;
- regrouper, pour l'ensemble du réseau d'Emploi-Québec, la gestion et le traitement des prestations spéciales prévues et non prévues au Règlement;
- réviser le processus de déclaration pour les prestataires de l'aide sociale et de la solidarité sociale (abolition de l'obligation de déclaration mensuelle et simplification de la déclaration de changement de situation);
- offrir la possibilité aux citoyens d'obtenir, aux comptoirs du Directeur de l'état civil de Québec et de Montréal, un service de délivrance de certificats et de copies d'actes de naissance en 30 minutes.

**Projets concernant l'utilisation des services en ligne :**

- adapter les outils de communication destinés à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale afin de faire la promotion des services en ligne (site Web, brochure, papillons d'information);
- réhausser la fonction de recherche du Service de repérage de l'information gouvernementale de Portail Québec afin d'offrir aux internautes une recherche fédérée à la fois sur les sites des ministères et organismes et dans toute la collection gouvernementale;
- développer une section du fil d'information de Portail Québec adaptée aux appareils mobiles de façon à offrir des services à une clientèle qui n'était pas accessible auparavant;
- augmenter la conformité aux normes sur l'accessibilité des sites Web afin de mieux répondre aux besoins particuliers (limitations visuelles, motrices, intellectuelles et autres);
- mettre à jour, améliorer et optimiser les différents services et outils en ligne de Portail Québec (Répertoire des programmes et services du gouvernement du Québec, espace Citoyens et espace Entreprises).

**Formation du personnel**

La qualité des services se traduit également par un souci particulier à l'égard de la formation du personnel. Dans cette optique, les agentes et agents d'Emploi-Québec ont accès à une formation sur le développement du savoir-faire (compétences opérationnelles) et du savoir-être. L'acquisition de ces compétences donne lieu à plus de deux mois d'apprentissage ainsi qu'à des stages pour consolider les connaissances acquises et assurer un service de qualité.

Au Centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale, les agentes et agents bénéficient, au moment de leur entrée en fonction, d'un programme de formation s'échelonnant sur une période de cinq semaines. Ce programme permet au personnel de se familiariser avec les aspects législatifs, réglementaires et normatifs du Régime, en vue d'offrir un service de qualité. À noter qu'un programme de formation de plus courte durée est offert au personnel étudiant. Plusieurs formations axées sur le savoir, le savoir-faire ou le savoir-être ont été offertes aux agentes et agents d'aide en 2013-2014. Ainsi, tout l'effectif du Centre de service à la clientèle a reçu une formation qui lui a permis d'améliorer ses connaissances, ses habiletés et ses aptitudes à répondre aux besoins de la clientèle.

En 2013-2014, le *Manuel d'interprétation de l'assurance parentale* a été enrichi de nouveaux contenus afin d'assurer la clarté et la qualité des renseignements fournis à la clientèle. Ce manuel contient la Loi sur l'assurance parentale et les règlements afférents, les interprétations normatives et les procédures de travail que doivent suivre les agentes et agents. Il permet à la fois d'assurer une meilleure conformité des réponses fournies aux usagers et de soutenir le développement des compétences.

Au Centre de recouvrement, le nouveau personnel affecté au recouvrement reçoit une formation de cinq à six semaines incluant des périodes de jumelage avec du personnel expérimenté. L'écoute téléphonique est également utilisée pour soutenir le développement des compétences du personnel et pour assurer une prestation de services de qualité, et ce, dans le respect de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens et de la mission du Centre de recouvrement.

Enfin, Services Québec offre à tous les préposés et préposées aux renseignements une formation à leur arrivée ainsi qu'une formation continue. Le programme de formation est divisé en modules, ce qui permet de l'adapter au profil de chaque préposé ou préposée, soit en matière de renseignements généraux ou de renseignements sur le registre des entreprises. Les formations globales durent respectivement 19 et 30 jours.

## AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

Cette section rend compte des autres engagements du Ministère liés à différentes exigences législatives et gouvernementales découlant, notamment, de lois adoptées par le gouvernement du Québec ou de l'adoption de plans gouvernementaux impliquant plusieurs ministères et organismes.

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013-2014

## DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

### Traitement des commentaires et des plaintes par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est l'unité administrative distincte des autres unités chargées de l'application des mesures et des programmes, désignée pour effectuer le traitement des plaintes au Ministère. Elle reçoit et traite les plaintes en conformité avec la Politique ministérielle de gestion des plaintes.

Les plaintes proviennent principalement des citoyens et des citoyennes ou de leurs représentants, mais elles peuvent être transmises également par des députées et députés de l'Assemblée nationale du Québec ou par des déléguées et délégués du Protecteur du citoyen du Québec.

Les plaintes traitées sont recensées selon sept grands volets :

- **Aide financière** : concerne les plaintes relatives aux programmes d'aide financière de dernier recours instaurés en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles;
- **Services publics d'emploi** : regroupe les plaintes concernant les interventions des services publics d'emploi, tant auprès des individus que des entreprises et des partenaires;
- **Opérations spéciales** : vise les plaintes qui ont trait à divers programmes, mesures, services ou opérations de communication d'une durée limitée;
- **Recouvrement** : englobe les plaintes ayant trait aux activités de perception des sommes dues au Ministère et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre en matière de recouvrement;
- **Recours** : réunit les plaintes relatives aux processus de révision administrative et légale, de recours au Tribunal administratif du Québec et de réexamen administratif;
- **Régime québécois d'assurance parentale** : réunit les plaintes qui portent sur l'administration du Régime;
- **Qualité des services** : comprend les plaintes touchant les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ainsi que certaines normes en matière de prestation de services publics.

### Les plaintes

Le personnel de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle traite l'ensemble des plaintes reçues et les analyse avec diligence. Le personnel de la Direction informe la personne plaignante du résultat des vérifications effectuées et, le cas échéant, des modalités de recours.

Un grand nombre de plaintes reçues se règlent grâce aux explications fournies par l'équipe mandatée pour recevoir et traiter les plaintes en direct. Lorsqu'une intervention est nécessaire auprès de l'unité administrative décisionnelle, une deuxième équipe vérifie et analyse les causes de la plainte de concert avec l'unité visée afin de déterminer, s'il y a lieu, les interventions nécessaires pour parvenir à un règlement.

Le tableau ci-après présente les plaintes traitées par la Direction au cours de l'exercice financier 2013-2014. On observe une diminution du nombre de plaintes de 16 % par rapport à l'exercice 2012-2013.

PLAINTES TRAITÉES PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Volets	2013-2014	2012-2013 <sup>b</sup>
Aide financière	2 309	3 008
Services publics d'emploi	655	712
Recouvrement	649	702
Recours	41	42
Qualité des services	1 828	2 099
<i>Plaintes reliées à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens<sup>a</sup></i>	1 193	1 370
<i>Autres plaintes</i>	635	729
Opérations spéciales		
<i>Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelinées de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions</i>	14	11
<i>Crédit d'impôt pour la solidarité</i>	5	17
<i>Conflit postal</i>	5.O.	3
<i>Modifications réglementaires</i>	21	5
<i>Émission des chèques en double</i>	17	5.O.
<i>Projet pilote Emploi</i>	2	5.O.
<b>Total</b>	<b>5 541</b>	<b>6 599</b>

a. Les données sont différentes de celles qui ont été présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2012-2013*, car il s'agit ici des plaintes traitées et non des plaintes reçues.

b. Le détail des plaintes concernant les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens se trouve dans le tableau de la page 90.

Les plaintes traitées par la Direction au cours de l'année financière 2013-2014 ont porté principalement sur l'aide financière de dernier recours et la qualité des services, plus précisément sur les éléments ci-dessous.

**Aide financière de dernier recours :**

- l'obligation de produire certains documents ou d'entreprendre certaines démarches afin de demeurer admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours;
- l'attribution de prestations spéciales ou le montant accordé à ce titre;
- la comptabilisation des ressources (avoirs liquides, biens, revenus, gains ou avantages, y compris les exclusions) ayant un effet sur l'admissibilité aux prestations et le calcul de celles-ci.

**Qualité des services :**

- le respect et la courtoisie;
- le délai pour rendre une décision;
- la clarté et la qualité des communications de même que la transmission d'une information précise et complète;
- la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement ou d'être rappelé dans les 24 heures.

## Les résultats du traitement des plaintes

Le tableau suivant présente de manière détaillée les interventions effectuées au cours de l'exercice 2013-2014 en réponse aux plaintes traitées.

**SOMMAIRE DES INTERVENTIONS MENANT À UN RÈGLEMENT DES PLAINTES TRAITÉES PAR LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (EN NOMBRE ET EN POURCENTAGE)**

Règlement	Explications / statu quo <sup>1</sup>	Recommandations de modifications	Exercice du pouvoir discrétionnaire	Désistement	Total
Qualité des services (Déclaration de services)	1106 (92,7)	62 (5,2)	0 (0,0)	25 (2,1)	1193 (100)
Qualité des services (Autres attentes)	544 (85,7)	84 (13,2)	0 (0,0)	7 (1,1)	635 (100)
Aide financière	2171 (94,0)	90 (3,9)	11 (0,5)	37 (1,6)	2309 (100)
Services publics d'emploi	597 (91,1)	25 (3,8)	0 (0,0)	33 (5,0)	655 (100)
Recouvrement	523 (80,6)	15 (2,3)	100 (15,4)	11 (1,7)	649 (100)
Recours	34 (82,9)	7 (17,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	41 (100)
Les orphelins et orphelines de Duplessis	14 (100)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	14 (100)
Opérations spéciales	44 (97,8)	1 (2,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	45 (100)
<b>Total</b>	<b>5033 (90,8)</b>	<b>284 (5,1)</b>	<b>111 (2,0)</b>	<b>113 (2,0)</b>	<b>5541 (100)</b>

## Les indicateurs de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

Deux indicateurs de gestion permettent de mesurer l'efficacité du processus de gestion des plaintes et de rendre compte du délai de traitement.

Le tableau qui suit présente les résultats obtenus à l'égard de ces deux indicateurs au cours de l'exercice 2013-2014.

INDICATEURS	Resultats 2013-2014
Proportion de plaintes prises en charge dans un délai de deux jours ouvrables	99 %
Traitement des plaintes dans un délai de 30 jours	97 %

La Direction a pris en charge dans un délai de deux jours ouvrables les plaintes de 99 % des plaignants. En ce qui concerne le délai de traitement des plaintes, les agentes et agents ont traité 97 % des plaintes dans un délai de 30 jours ouvrables ou moins.

## Traitement des commentaires et des plaintes par Services Québec et le Directeur de l'état civil

Les plaintes recensées dans la section Services Québec portent sur l'offre de service du guichet multiservice, notamment les services de renseignements généraux sur les programmes et services gouvernementaux, le Service québécois de changement d'adresse, Portail Québec et le service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR, volet Citoyens. Par ailleurs, les plaintes dont il est question dans la section Directeur de l'état civil concernent les activités liées à la mission et aux responsabilités du Directeur de l'état civil.

PLAINTES TRAITÉES ET INDICATEURS DE GESTION

	Nombre de plaintes traitées (2013-2014)	Nombre de plaintes traitées (2012-2013)	Pourcentage de plaintes traitées dans le délai fixé (2013-2014)	Pourcentage de plaintes traitées dans le délai fixé (2012-2013)
Services Québec	84	63	100 %	100 %
Directeur de l'état civil	382	302	99 %	99 %

Au cours de l'exercice 2013-2014, Services Québec a traité 84 plaintes et reçu 101 commentaires, dont 70 étaient des messages de satisfaction de la part de la clientèle. De son côté, le Directeur de l'état civil a traité 382 plaintes.

La presque totalité des plaintes a été traitée dans le délai de 20 jours ouvrables prévu dans la Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises de Services Québec.

Enfin, 380 plaintes et commentaires qui n'étaient pas destinés à Services Québec ont été acheminés aux ministères ou organismes concernés.

### Services Québec

Les plaintes portaient principalement sur les points suivants :

- Les problèmes techniques et la complexité de la démarche concernant l'utilisation du service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR, volet Citoyens : 18 % des plaintes;
- Le résultat d'une demande de changement d'adresse : 11 % des plaintes. À noter cependant que les plaintes touchant le Service québécois de changement d'adresse sont traitées en collaboration avec les ministères et organismes partenaires et ne sont généralement pas toutes imputables à Services Québec.

### Directeur de l'état civil

Les principaux motifs de plaintes concernent le délai de traitement, le résultat de la demande du citoyen, l'inexactitude de l'information contenue dans un acte d'état civil et un problème momentané de compatibilité des services en ligne avec Internet Explorer 10. Il faut préciser que 80 % des plaintes traitées portent sur des situations pour lesquelles le Directeur de l'état civil respecte ses engagements ou ne peut donner suite favorablement à la demande du citoyen en raison du cadre juridique applicable.

## Traitement des plaintes concernant le Régime québécois d'assurance parentale

Les plaintes qui concernent le Régime québécois d'assurance parentale peuvent être traitées dans deux unités : la Direction du développement et du soutien à l'assurance parentale ou la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

### Plaintes traitées relativement au Régime québécois d'assurance parentale

Le nombre total de plaintes traitées tant par la Direction du développement et du soutien à l'assurance parentale que par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a diminué, passant de 562 en 2012-2013 à 377 en 2013-2014, soit une baisse de près de 33 %. Les plaintes sont regroupées principalement en deux catégories : qualité des services et aspects législatifs et réglementaires du Régime ou d'autres lois auxquelles la clientèle est soumise.

NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES POUR LA CLIENTÈLE DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

Catégories des plaintes traitées	2013-2014	2012-2013
Qualité des services	159	308
Aspects législatifs et réglementaires	218	254
Total	377	562

Notons que les plaintes relatives aux aspects législatifs et réglementaires ont affiché une baisse de 14 % en 2013-2014, soit 36 plaintes de moins qu'en 2012-2013. Ces plaintes, qui peuvent aussi découler d'autres lois auxquelles est assujettie la clientèle du Régime ont porté, entre autres, sur la période de prestations, le nombre de semaines payables et le calcul des prestations. Le nombre de plaintes relatives à la qualité des services affiche une baisse significative puisqu'il a diminué de 48 %.

### Les pistes d'amélioration

En vertu de l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est tenue de soumettre des recommandations au ministre en vue d'améliorer la qualité des services rendus.

Après analyse des plaintes, des commentaires ou des observations qu'elle reçoit, la Direction retient certaines situations, étudie leurs effets et présente aux autorités compétentes des pistes d'amélioration. Le Ministère peut ainsi améliorer de manière continue ses programmes, mesures et services.

Pour l'exercice financier 2013-2014, les principales pistes d'amélioration retenues et appliquées ont porté sur le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, les processus administratifs, l'interprétation normative ainsi que la qualité des communications avec la clientèle.

#### Le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles

- Modifier l'article 110 du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles afin d'accorder la prestation spéciale pour frais funéraires à toute personne responsable qui présente une demande au nom du défunt et qui s'engage à acquitter ces frais.

#### Les processus administratifs

- Expédier les relevés fiscaux du conjoint ou de la conjointe d'un prestataire sous curatelle à l'adresse de son domicile et non plus à l'adresse du Curateur public.
- Modifier l'aide-mémoire des préposées et préposés de Services Québec qui donnent des renseignements relatifs au registre des entreprises afin d'y apporter des précisions concernant la radiation d'une entreprise.

#### Le manuel d'interprétation normative

- Mettre à jour le revenu de travail maximal qu'une personne peut gagner dans les douze mois précédent son nouvel emploi pour être admissible au Supplément de retour au travail.

- S'assurer, lorsque le Ministère envoie un préavis d'annulation ou de réduction de l'aide, que ces opérations ne se réaliseront que le lendemain de la date d'expiration du délai de dix jours, ou le jour ouvrable suivant si cette date tombe un jour de congé.
- Apporter des clarifications concernant l'exclusion applicable aux avoirs liquides dont un enfant à charge est propriétaire.
- Modifier le nom de la transaction à utiliser lorsqu'un ou des documents sont manquants pour le paiement d'une prestation spéciale.
- Préciser les démarches que doivent accomplir certains demandeurs auprès de l'Agence de revenu du Canada afin de clarifier leur statut de travailleur.

#### Les communications écrites

- Harmoniser la terminologie utilisée dans les lettres types des services publics d'emploi concernant le délai accordé pour déposer une demande de réexamen administratif.
- Préciser, dans les avis de paiement d'une prestation spéciale à caractère médical, le type de prestation versée, la date du service rendu et le montant accordé.

#### Le site Web ministériel

- Ajouter de l'information (définition et référence) concernant la prestation spéciale relative aux aides auditives, puisqu'il s'agit d'un service de santé assuré par la Régie de l'assurance maladie du Québec auquel ont accès les prestataires.
- Mettre à jour les navigateurs soutenus par le service d'authentification gouvernementale clicSÉCUR et améliorer les messages au sujet des navigateurs et des systèmes d'exploitation non recommandés.

#### Le Directeur de l'état civil

- Mettre en place un formulaire de déclaration unique de changement de nom ou de mention du sexe permettant au citoyen d'informer de son changement d'identité, en une seule étape, jusqu'à cinq ministères et organismes.
- Modifier la configuration des services en ligne du Directeur de l'état civil afin de permettre leur compatibilité avec Internet Explorer 10.
- Modifier l'information disponible sur le site Internet du Directeur de l'état civil et dans ses formulaires concernant le calcul du délai de traitement des demandes de certificats ou de copies d'actes de naissance, de mariage, d'union civile ou de décès afin de préciser qu'un délai additionnel peut être nécessaire lorsque l'événement pour lequel une demande est produite est récent et n'est pas encore inscrit au registre de l'état civil.
- Revoir le guide et le formulaire de demande de changement de nom afin de clarifier l'information qui s'y retrouve et de la bonifier notamment en précisant que les avis de demandes publiés par le citoyen à la Gazette officielle du Québec sont accessibles sur Internet.

#### Le Régime québécois d'assurance parentale

- Confier exclusivement aux agentes et agents d'aide socioéconomique du Centre de service à la clientèle la tâche d'informer la clientèle avant le dépôt de la demande de prestations, tâche auparavant partagée avec le personnel étudiant.
- Mettre en place une procédure afin d'obtenir les informations concernant le traitement de la déclaration de revenus concurrents auprès du prestataire et permettre de contacter l'employeur si l'information demeure incomplète.
- Modifier le système informatique afin de cibler les versements rétroactifs qui correspondent à la semaine du premier versement et de calculer la retenue d'impôt de la même façon que pour un versement habituel.
- Mettre en place une nouvelle procédure administrative concernant le pouvoir de l'Administration de reconsiderer une décision afin de permettre une nouvelle répartition des prestations, et ce, même si la prestation pour une semaine visée a déjà été versée.

## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013-2014 FONDS D'AIDE À L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME

### Contexte légal et administratif

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome a été constitué par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30). Le projet de loi 25, concernant la mise en œuvre de certaines dispositions du discours du budget du 20 novembre 2012, a été adopté le 14 juin 2013 fixant la contribution de Loto-Québec destinée au Fonds à 19 millions de dollars pour l'exercice 2013-2014 et à 19,4 millions de dollars pour l'exercice 2014-2015.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, instance relevant de la responsabilité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Sa structure lui permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les fonds résiduels à l'exercice financier suivant.

### Le programme du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome géré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Le Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole est le véhicule par lequel est versé le soutien financier accordé par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome. Ce programme comprend trois volets.

1. Le volet Promotion des droits vise à soutenir financièrement les organismes et les regroupements d'organismes dont la mission unique ou principale est la défense collective des droits.
2. Le volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales vise :
  - \* à soutenir les organismes d'action communautaire et les regroupements actuellement financés et sans port d'attache dans l'appareil gouvernemental, et cela, lorsque c'est possible, de manière transitoire jusqu'à ce qu'un ministère ou un organisme gouvernemental en assume la responsabilité;
  - \* à soutenir les regroupements nationaux ayant reçu un mandat officiel d'interlocuteurs privilégiés auprès du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable des orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole;
  - \* à soutenir les organismes communautaires relevant des ministères et organismes gouvernementaux dans le cadre d'une entente administrative spécifique;
  - \* à confier, sur invitation, à un regroupement national ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié, par entente de service, la gestion d'une mesure afin qu'il puisse soutenir des projets structurants dans son secteur d'activité.
3. Le volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale vise à contribuer à la concrétisation des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole, notamment par des études, des recherches et des sondages.

## Ressources financières

Les revenus du Fonds proviennent de contributions de Loto-Québec et de contributions ministérielles.

Le Fonds a reçu, en 2013-2014, une contribution de Loto-Québec de 19 millions de dollars. Quant à la contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, elle s'est élevée à 3,7 millions.

Également, en vertu du Plan d'action gouvernemental de lutte contre l'homophobie 2011-2016, le ministère de la Justice s'est engagé à verser une contribution financière au Fonds afin d'assurer un soutien financier complémentaire aux organismes des communautés lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et transsexuelles financés dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole. Cette contribution s'est élevée à 215 000 \$ en 2013-2014.

Par conséquent, les revenus du Fonds pour 2013-2014 totalisent 22,9 millions.

En 2013-2014, une somme de 1,9 million de dollars a été consacrée à l'administration du Fonds, y compris à celle du volet Aide humanitaire internationale, ce qui représente une augmentation de près 4 % des frais d'administration comparativement à 2012-2013. Le Fonds respecte les mesures du plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses.

L'excédent cumulé au 31 mars 2014 s'est établi à 2,2 millions de dollars, dont une somme de 66 909 \$ est réservée à l'aide humanitaire internationale.

### Contributions versées par le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2013-2014

En 2013-2014, les sommes versées par le Fonds à des organismes pour la mise en œuvre des trois volets du programme de soutien financier du Fonds ont totalisé 18,1 millions de dollars. À cela, il faut ajouter une contribution de 3,1 millions versée à des organismes d'aide humanitaire internationale relevant du ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur, ce qui porte à 21,2 millions le total des contributions du Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en 2013-2014.

	2013-2014	2012-2013
Contributions versées dans le cadre du Programme de soutien financier aux orientations gouvernementales en action communautaire et en action bénévole	18,1 M\$	19,6 M\$

### Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits

Pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2014, le Fonds a versé des contributions financières totalisant 17,4 millions de dollars par l'entremise du volet Promotion des droits. En 2013-2014, un total de 322 organismes communautaires ayant pour mission unique ou principale la défense collective des droits<sup>30</sup> ont reçu un soutien financier en vertu d'un protocole d'entente.

	2013-2014	2012-2013
Contributions versées dans le cadre du volet Promotion des droits	17,4 M\$	18,8 M\$

<sup>30</sup> Incluant un organisme dont le financement a été coupé en raison d'un surplus cumulé trop important.

### Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales

Au cours de l'année 2013-2014, une somme totale de 711 437 \$ a été versée à 15 organismes, dont 12<sup>31</sup> sont reconnus comme étant sans port d'attache. Ces organismes sont soutenus de façon transitoire dans le cadre du volet de Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat.

Les trois autres organismes, soit le Réseau québécois de l'action communautaire autonome, le Réseau de l'action bénévole du Québec et le Réseau québécois de développement social, sont des regroupements nationaux ayant reçu un mandat formel d'interlocuteur privilégié auprès du ministre responsable des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire et d'action bénévole dans le cadre de la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire.

	2013-2014	2012-2013
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des organismes multisectoriels relevant du Secrétariat :		
– Organismes sans port d'attache	0,2 M\$	0,1 M\$
– Interlocuteurs privilégiés	0,6 M\$	0,6 M\$

### Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études liées à la mise en œuvre de la politique gouvernementale

En 2013-2014, une somme de 20 000 \$ a été versée à titre de soutien financier à des recherches et à des études relatives à la mise en œuvre de la politique gouvernementale.

	2013-2014	2012-2013
Contributions versées dans le cadre du volet Soutien financier à des recherches et à des études en lien avec la mise en œuvre de la politique gouvernementale	20 000 \$	4 000 \$

<sup>31</sup> Incluant également un organisme dont le financement a été coupé en raison d'un surplus cumulé trop important.

RÉPARTITION EN 2013-2014 DU SOUTIEN FINANCIER PAR RÉGION ADMINISTRATIVE (EN MILLIERS DE DOLLARS)

Régions administratives	Promotion des droits	Organismes multisectoriels	Recherches et études	Total
Bas-Saint-Laurent	553,6	21,3		574,9
Saguenay-Lac-Saint-Jean	744,0			744,0
Capitale-Nationale	1 540,9	134,0		1 674,9
Mauricie	798,0			798,0
Estrie	1 140,8			1 140,8
Montréal	6 357,5	500,0	10,0	6 867,5
Outaouais	515,2	8,8		524,0
Abitibi-Témiscamingue	494,4	6,2		500,6
Côte-Nord	307,6			307,6
Nord-du-Québec	40,6			40,6
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	286,7			286,7
Chaudière-Appalaches	554,2			554,2
Laval	356,2			356,2
Lanaudière	798,7			798,7
Laurentides	668,2			668,2
Montérégie	1 593,3	15,0		1 608,3
Centre-du-Québec	607,0	26,1	10,0	643,10
<b>Total</b>	<b>17 356,9</b>	<b>711,4</b>	<b>20,0</b>	<b>18 088,3</b>

**Contributions versées pour le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur**

En 2013-2014, des contributions totales de 3,1 millions de dollars ont été versées dans le cadre du Programme québécois de développement international, qui relève du ministre des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur.

	2013-2014	2012-2013
Contributions versées pour le ministère des Relations internationales, de la Francophonie et du Commerce extérieur	3,1 M\$	2,8 M\$

## Synthèse des états financiers

Les tableaux suivants présentent une synthèse des états financiers de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2014. Les états financiers complets se trouvent sur le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

**SYNTHESE DES ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2014**  
**ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Aide à l'action communautaire autonome (2014)	Aide humanitaire internationale (2014)	Total (2014)	Total (2013)
<b>Produits</b>				
Contribution de Loto-Québec	16 000,0	3 000,0	19 000,0	18 519,3
Contribution du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	3 721,5	–	3 721,5	5 772,0
Contribution du ministère de la Justice	215,0	–	215,0	180,0
Autres revenus	–	–	–	82,9
	<b>19 936,5</b>	<b>3 000,0</b>	<b>22 936,5</b>	<b>24 554,2</b>
<b>Charges</b>				
Transferts <sup>a</sup>	18 088,3	3 062,4	21 150,7	22 393,7
Charges d'exploitation et d'administration	1 737,2	131,4	1 868,6	1 789,7
	<b>19 825,5</b>	<b>3 193,8</b>	<b>23 019,2</b>	<b>24 183,4</b>
Excédent (insuffisance) des produits sur les charges	111,0	(193,8)	(82,7)	370,8
Excédent cumulé au début	2 017,3	260,7	2 278,0	1 907,2
Excédent cumulé à la fin	<b>2 128,3</b>	<b>66,9</b>	<b>2 195,2</b>	<b>2 278,0</b>

a. Les données relatives aux transferts sont détaillées dans le tableau suivant.

**TRANSFERTS AUX ORGANISMES COMMUNAUTAIRES (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	Aide à l'action communautaire autonome (2014)	Aide humanitaire internationale (2014)	Total (2014)	Total (2013)
Promotion des droits	17 356,9	–	17 356,9	18 811,5
Multisectoriels				
Soutien aux organismes sans port d'attache	151,4	–	151,4	147,3
Regroupements nationaux	560,0	–	560,0	590,0
Recherches et études	20,0	–	20,0	4,0
Aide humanitaire internationale	–	3 062,4	3 062,4	2 840,9
<b>Total des transferts</b>	<b>18 088,3</b>	<b>3 062,4</b>	<b>21 150,7</b>	<b>22 393,7</b>

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2013-2014 FONDS QUÉBÉCOIS D'INITIATIVES SOCIALES

## Contexte légal et administratif

Le Fonds québécois d'initiatives sociales a été institué à la suite de l'adoption, en décembre 2002, de la Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, c. L-7). Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, responsable de l'application de la Loi, est aussi chargé de l'administration de ce fonds.

Le Plan d'action gouvernemental en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rendu public le 2 avril 2004, présente le Fonds québécois d'initiatives sociales comme l'un des outils permettant de soutenir les stratégies de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les orientations et les normes du Fonds ont été mises à jour par le gouvernement le 20 mai 2010 afin de les adapter aux orientations du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015. Les principaux changements ont porté sur l'admissibilité élargie à plus de partenaires, notamment aux conférences régionales des élus et à certaines organisations représentant les autochtones.

Le Fonds québécois d'initiatives sociales est administré par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, qui travaille en étroite collaboration avec la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La structure du Fonds permet, au terme d'un exercice financier, de reporter les sommes résiduelles à l'exercice financier suivant.

## Orientations guidant l'utilisation et la gestion du Fonds québécois d'initiatives sociales

Le Fonds québécois d'initiatives sociales vise à soutenir financièrement des initiatives, des projets et des interventions dont les buts convergent avec ceux de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale et peuvent agir à la fois sur les causes et les conséquences de la pauvreté et de l'exclusion sociale.

Le Fonds soutient principalement :

- le financement d'ententes conclues par le ministre responsable de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale avec des organismes ou des partenaires à l'échelle locale, régionale et nationale relativement à la réalisation d'initiatives, de projets et d'interventions visant les mêmes objectifs que le Fonds et respectant ses orientations;
- le développement et l'expérimentation de nouvelles approches de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale;
- le financement de recherches axées sur l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

## Ressources financières

Les revenus du Fonds québécois d'initiatives sociales proviennent majoritairement de crédits gouvernementaux. Dans son budget 2010-2011, le gouvernement du Québec a annoncé un investissement additionnel visant à soutenir la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, rendu public en juin 2010. La contribution du Ministère au Fonds pour 2013-2014 a été de 18,9 millions de dollars, incluant une contribution supplémentaire de 0,9 million de dollars du Secrétariat du Conseil du trésor pour favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail.

De plus, en vertu de l'article 121 des Règles sur les bingos, les organismes titulaires d'une licence de bingo doivent verser au Fonds une partie des profits provenant du bingo qui excèdent les besoins prévus dans la demande de licence. En 2013-2014, le Fonds a dû considérer des créances au 31 mars 2014 de l'ordre de 649 516 \$. La valeur de ces créances était auparavant méconnue du Ministère. En effet, elle était établie par la Régie des alcools, des courses et des jeux et les organismes avaient la responsabilité de rembourser les sommes dues au Fonds. Depuis 2012, la Régie informe le Ministère des sommes qui lui sont dues en lui faisant parvenir une copie des lettres envoyées aux organismes. La plupart des créances datent de plus de trois ans et les chances de recouvrement sont faibles. En ce sens, une provision pour mauvaise créance de 571 123 \$ a été enregistrée au cours de l'exercice terminé le 31 mars 2014. Les revenus encaissés au cours de l'exercice 2013-2014 ont quant à eux atteint 47 391 \$, ce qui porte les revenus découlant de ce règlement à 696 907 \$.

Le Fonds reçoit également d'autres revenus correspondant majoritairement aux intérêts produits sur son solde bancaire, ce qui représente une somme de 47 696 \$ pour l'exercice 2013-2014.

Par ailleurs, le Fonds avait à sa disposition près de 8,1 millions provenant de l'excédent cumulé au 31 mars 2013.

En 2013-2014, le Fonds a consacré 959 457 \$ à ses charges d'exploitation et d'administration, incluant la provision exceptionnelle pour mauvaise créance de 571 123 \$ mentionnée plus haut, ce qui représente une augmentation importante par rapport à 2012-2013. Le Fonds respecte les mesures du plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses.

Enfin, l'excédent cumulé au 31 mars 2014 s'établit à plus d'un million de dollars. Cet excédent est reporté au prochain exercice financier.

### **Contributions à des actions de portée nationale**

Pendant l'exercice financier 2013-2014, le Fonds a soutenu 14 projets d'envergure nationale (sept nouveaux projets ainsi que sept projets soutenus en 2011-2012 ou 2012-2013 et reconduits après réception de la reddition de comptes) pour lesquels un peu plus d'un million de dollars ont été versés. Par ailleurs, une somme de près de 1,2 million de dollars a été attribuée à seize organismes afin de favoriser l'intégration et le maintien en emploi des femmes les plus éloignées du marché du travail. Le Fonds a également versé 250 000 \$ au Fonds de recherche du Québec - Société et culture et 36 814,50 \$ pour des activités de recherche et d'évaluation associées à l'atteinte des buts de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

### **Contributions à des actions de portée régionale**

Dans le cadre du Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015, le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale peut conclure des alliances (ententes) avec les conférences régionales des élus, la Ville de Montréal et la Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador. L'Administration régionale Kativik et le Gouvernement de la nation crie sont considérées comme des conférences régionales des élus en vertu de la Loi sur le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, une somme de 23,1 millions de dollars a été versée dans le cadre des 22 alliances pour la solidarité déjà signées.

Par ailleurs, 212 500 \$ ont été versés à quatre organismes pour des projets spéciaux tels que le Club des petits déjeuners du Canada et des projets visant l'amélioration des conditions de travail dans le milieu communautaire.

### Synthèse des états financiers

Le tableau suivant présente une synthèse des états financiers au 31 mars 2014. Les états financiers complets se trouvent dans le site Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sous la rubrique Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).

**SYNTÈSE DES ÉTATS FINANCIERS DE L'EXERCICE AU 31 MARS 2014**  
**ÉTAT DES RÉSULTATS (EN MILLIERS DE DOLLARS)**

	2014	2013
<b>Produits</b>		
Contribution du gouvernement du Québec		
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	18 892,8	25 906,5
Profits provenant des bingos	696,9	55,9
Autres revenus	47,7	92,5
	<b>19 637,4</b>	<b>26 054,9</b>
<b>Charges</b>		
Transferts		
Initiatives sociales (lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale)	25 731,8	26 116,4
Charges d'exploitation et d'administration	959,4	367,6
	<b>26 691,2</b>	<b>26 484,0</b>
<b>Excédent (insuffisance) des produits sur les charges</b>	<b>(7 053,8)</b>	<b>(429,1)</b>
<b>Excédent cumulé au début</b>	<b>8 090,3</b>	<b>8 519,4</b>
<b>Excédent cumulé à la fin</b>	<b>1 036,5</b>	<b>8 090,3</b>

## RAPPORT SUR LA MISE EN ŒUVRE DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES

Le programme Soutien financier aux mineures enceintes, le Programme de soutien pour les travailleurs âgés et le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement sont des programmes spécifiques établis en vertu du chapitre IV du titre II de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles.

### **Programme Soutien financier aux mineures enceintes**

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2007, le programme Soutien financier aux mineures enceintes offre une aide active fondée sur le risque pour la santé et l'intégrité physique de la mère et de l'enfant à naître. Ainsi, les mineures visées par ce programme peuvent bénéficier, en plus d'une aide financière du Ministère, de services de soutien et d'encadrement intensifs, qui sont offerts par les centres locaux de services communautaires et qui peuvent se prolonger au-delà de la durée du programme. L'aide financière est versée à la mineure à partir de la vingtième semaine de sa grossesse jusqu'à la naissance de son enfant, moment où la nouvelle mère peut se prévaloir des programmes d'aide financière de dernier recours.

Pour l'exercice financier 2013-2014, on dénombre 158 jeunes femmes ayant reçu une aide financière grâce à ce programme, au coût de 403 000 dollars.

### **Programme de soutien pour les travailleurs âgés**

Le Programme de soutien pour les travailleurs âgés a remplacé le Programme de soutien financier pour les travailleurs âgés licenciés de l'industrie forestière à compter du 1<sup>er</sup> avril 2009. Il vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière mensuelle aux travailleuses et aux travailleurs âgés licenciés ou mis à pied qui ne peuvent réintégrer le marché du travail, et ce, jusqu'à ce que ces personnes deviennent admissibles à une rente de retraite du Régime de rentes du Québec ou jusqu'à ce qu'elles réussissent à intégrer un nouvel emploi. Ce programme évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours. Ainsi, sous réserve des autres conditions d'admissibilité au programme, les travailleuses et travailleurs âgés d'au moins 55 ans et de moins de 60 ans, qui ont cotisé durant 20 ans au Régime de rentes du Québec ou au Régime de pensions du Canada, peuvent recevoir une aide financière correspondant au maximum de la rente de retraite versée par la Régie des rentes du Québec à 65 ans.

Ce programme a pris fin le 31 décembre 2012, sauf dans le secteur de l'extraction de l'amiante où il s'est poursuivi jusqu'au 31 mars 2013. Il continue néanmoins à s'appliquer aux travailleurs licenciés ou mis à pied avant le 1<sup>er</sup> avril 2013 dans le secteur de l'extraction de l'amiante, et avant le 1<sup>er</sup> janvier 2013 dans les autres secteurs d'activité. Pour l'exercice financier 2013-2014, on compte 479 adultes ayant reçu une aide financière par l'entremise de ce programme, au coût de 3,9 millions de dollars.

### Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement

En vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement vise à accorder, de façon temporaire, une aide financière aux personnes qui ont été mises à pied en raison d'un licenciement collectif et qui n'ont pas de ressources suffisantes pour subvenir à leurs besoins. Tout comme le Programme de soutien pour les travailleurs âgés, il évite aux personnes qui y sont admissibles de devoir puiser dans leurs épargnes, liquider une partie de leurs biens ou faire appel aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2009, ce programme remplace le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement dans les régions ressources ainsi que le Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, hors des régions ressources, des secteurs du textile et du vêtement. Le nouveau programme n'est désormais en vigueur que dans les régions ressources où son application est à durée indéterminée. Il continue néanmoins à s'appliquer, hors des régions ressources, aux licenciements collectifs ayant eu lieu avant le 1<sup>er</sup> avril 2013.

Pour l'exercice financier 2013-2014, on dénombre 230 ménages ayant reçu une aide financière grâce au Programme de soutien pour les travailleurs licenciés collectivement, au coût de 709 600 \$.

## POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS

La politique gouvernementale de financement des services publics vise, par de meilleures pratiques tarifaires, à améliorer le financement des services pour en maintenir la qualité et à s'assurer de la transparence et de la reddition de comptes relative au processus tarifaire<sup>32</sup>.

À ce jour, le Ministère compte deux familles de biens et de services tarifés visés par la politique : les programmes de qualification professionnelle réglementée et les services du Directeur de l'état civil.

### Programmes de qualification professionnelle réglementée

Certaines professions, par exemple les opératrices et opérateurs en eau potable, les mécaniciennes et mécaniciens de machines fixes et les électriciennes et électriciens hors du milieu de la construction, doivent répondre à des exigences gouvernementales. La tarification vise, à titre d'exemples, l'inscription à l'examen de qualification, l'obtention d'un certificat de qualification et le renouvellement de la carte d'apprenti.

#### BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2013-2014

Famille de biens et services tarifés	Programmes de qualification professionnelle réglementée
Revenus de tarification perçus en 2013-2014	1 173 281 \$
Coûts des biens et des services en 2013-2014	6 147 956 \$
Niveau de financement atteint	19 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir les coûts de la rémunération des ressources affectées directement à la prestation de services à la clientèle qui totalisent 1 734 963 \$, soit 28,2 % des coûts des biens et services
Méthode de fixation des tarifs	Coûts de la rémunération de la prestation de services
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 <sup>er</sup> janvier, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLQ, chapitre A-6.001)

#### Niveau de financement visé par la tarification

Pour les programmes de qualification professionnelle réglementée, le niveau de financement visé est basé sur le coût de la rémunération du personnel affecté directement à la prestation des services et sur une comparaison avec des services similaires fournis par d'autres organisations. Les certificats de qualification comportent un bénéfice pour les personnes à qui ils sont délivrés, mais également pour le public puisqu'ils attestent qu'une travailleuse ou un travailleur a les compétences nécessaires pour exercer son métier dans le respect des techniques et des normes de sécurité qui lui sont propres. Conformément à la politique de financement des services publics, le niveau de tarification des certificats de qualification a été établi en tenant compte de cette mixité des bénéfices.

<sup>32</sup> Les revenus et dépenses réels peuvent varier par rapport aux données présentées en raison de certains ajustements susceptibles d'être apportés après l'établissement de l'information présentée au rapport annuel de gestion.

### **Différence entre les niveaux de financement atteints et visés**

En ce qui concerne les programmes de qualification professionnelle réglementée, les tarifs en vigueur ont été déterminés en tenant compte de la perception de droits exigibles pour le renouvellement de l'ensemble des certificats de qualification. Cependant, il y a eu abolition en 2009 des droits exigés pour le renouvellement des certificats de qualification délivrés en vertu de l'article 30 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. L'abolition de cette tarification a entraîné un manque à gagner qui explique la majeure partie de l'écart observé entre le niveau de financement visé et celui qui a été atteint.

### **Dernière révision tarifaire**

Depuis 2008, les tarifs associés aux qualifications régies en vertu de l'article 29.2 de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre, et les tarifs découlant de l'article 30 de cette loi et des règlements afférents<sup>33</sup> ont été harmonisés afin d'établir un tarif unique pour chaque élément de la prestation de services correspondant à la réglementation en vigueur. La dernière indexation des tarifs, de 0,97 %, remonte à janvier 2014 et a été faite en conformité avec la Loi sur l'administration financière (RLQ, chapitre A-6.001).

### **Services du Directeur de l'état civil**

Les services du Directeur de l'état civil visés par une tarification comprennent, entre autres, la délivrance de certificats ou de copies d'actes d'événements de l'état civil (naissance, mariage, décès), les demandes de changement de nom et les demandes de changement de la mention du sexe.

#### **BIENS ET SERVICES TARIFÉS EN 2013-2014**

Famille de biens et services tarifés	Certains services de l'état civil
Revenus de tarification perçus en 2013-2014	20 012 324 \$
Coûts des biens et des services en 2013-2014	18 515 956 \$
Niveau de financement atteint	108 %
Niveau de financement visé par la tarification	Couvrir le coût total des services du Directeur de l'état civil
Méthode de fixation des tarifs	Par décret du gouvernement
Mode d'indexation des tarifs	Au 1 <sup>er</sup> avril, selon le taux déterminé à l'article 83.3 de la Loi sur l'administration financière (RLQ, chapitre A-6.001)

### **Niveau de financement visé par la tarification**

Le niveau de financement visé pour les services du Directeur de l'état civil est basé sur le coût complet des différents produits et services dont il est responsable.

### **Différence entre les niveaux de financement atteints et visés**

En 2010, lorsque sont entrés en vigueur les nouveaux droits exigibles pour les services du Directeur de l'état civil, l'objectif était de parvenir à l'autofinancement en cinq ans. Bien que les revenus aient été supérieurs aux coûts en 2013-2014, l'objectif d'autofinancement poursuivi depuis l'exercice 2010-2011 reste à atteindre.

### **Dernière révision tarifaire**

Le Directeur de l'état civil procède à une révision tarifaire le 1<sup>er</sup> avril de chaque année. L'indexation des tarifs se fait en conformité avec la Loi sur l'administration financière (RLQ, chapitre A-6.001).

<sup>33</sup> Les règlements correspondant à l'article 30 de la Loi sont : le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière d'électricité, de tuyauterie et de mécanique de systèmes de déplacement mécanisé dans les secteurs autres que celui de la construction (r. 1) et le Règlement sur les certificats de qualification et sur l'apprentissage en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression (r. 2).

## EXERCICE DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE

### Aide financière de dernier recours

L'article 49 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1) prévoit que le ministre peut accorder des prestations à un adulte ou à une famille qui n'est pas admissible au programme pour un motif autre que celui prévu au paragraphe 1 de l'article 27 ou qui, bien qu'y étant admissible, n'aurait pas droit à ces prestations, s'il estime que, sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation risquant de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les conduire au dénuement total. L'article 50 de cette loi précise également que le ministre peut, dans les cas et aux conditions prévus par le Règlement, accorder des prestations à une personne qui cesse d'être admissible aux programmes d'aide financière de dernier recours.

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les services de solidarité sociale ont reçu au total 1 020 demandes faisant appel au pouvoir discrétionnaire du ministre. De ce nombre, 792 ont été acceptées et 15 ont fait l'objet d'un désistement. L'aide totale a été de 3,5 millions de dollars.

**AIDE ACCORDÉE EN VERTU DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DU MINISTRE<sup>a</sup>**

Motifs invoqués pour l'obtention de prestations	Nombre de demandes acceptées	Montants par catégorie (\$)	Montants moyens accordés (\$)
Bien ou avoirs liquides cédés	53	199 343	3 761
Composition familiale	8	8 573	1 072
Excédent de biens	475	2 513 214	5 291
Personne tenue de loger	83	194 225	2 340
Perte d'argent	7	4 253	608
Prestation spéciale	72	73 647	1 023
Prestation spéciale - désintoxication	18	65 597	3 644
Prévenu tenu de loger	19	50 502	2 658
Revenu (y compris antériorité du déficit, saisié, etc.)	11	14 733	1 339
Sans statut légal	27	311 898	11 552
Travailleur autonome	18	48 272	2 682
Contribution parentale	1	3 234	3 234
<b>TOTAL</b>	<b>792</b>	<b>3 487 491</b>	<b>4 403</b>

a. Demandes présentées par des personnes seules ou des familles qui ne sont pas admissibles à une aide financière de dernier recours selon les règles habituelles d'attribution.

## Recouvrement des créances ministérielles

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1) et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, c. A-29.011) accordent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles lui permettent de suspendre le recouvrement ou de faire la remise totale ou partielle d'une dette.

Au cours de l'exercice 2013-2014, le Centre de recouvrement a traité 5 043 demandes d'application du pouvoir discrétionnaire, dont 2 781 ont été acceptées.

TRAITEMENT DES DEMANDES D'APPLICATION DU POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE  
SELON LE MOTIF INVOQUÉ EN 2013-2014

Situations qui justifient l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre	Nombre de demandes traitées	Nombre de demandes acceptées	Taux d'acceptation des demandes (%)
<b>Risque de dénuement total ou risque pour la santé ou la sécurité de la personne</b>			
Réduction de la compensation à partir des prestations	3 655	1 987	54,4
<b>Cas de violence</b>			
Remise de dette totale ou partielle	12	9	75,0
<b>Raisons humanitaires ou circonstances exceptionnelles</b>			
Suspension ou annulation d'intérêts	878	591	67,3
Remise de dette totale ou partielle	149	25	16,8
Suspension définitive ou provisoire du recouvrement	76	44	57,9
<b>Raisons évidentes que la dette ne pourra pas être remboursée : âge avancé, mauvais état de santé ou ressources financières insuffisantes</b>			
Remise partielle de la dette	273	125	45,8
<b>TOTAL</b>	<b>5 043</b>	<b>2 781</b>	<b>55,1</b>

## APPLICATION DE LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

### **Application du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels**

Au cours de l'exercice financier 2013-2014, les documents devant faire l'objet d'une diffusion en vertu de l'obligation réglementaire ont été mis en ligne sur les sites Web du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### **Adoption d'une politique sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels**

Le Ministère a adopté une nouvelle politique sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels afin de marquer sa volonté d'agir selon des orientations claires et partagées par tous les niveaux de l'organisation. La politique énonce les principes directeurs en ces domaines et précise les rôles et responsabilités du personnel selon les fonctions occupées.

### **Travaux du comité ministériel**

Des travaux d'harmonisation du cadre normatif applicable et des pratiques en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels ont été menés à la suite de l'intégration des activités de Services Québec à celles du Ministère. L'harmonisation a consisté à revoir les structures de gouvernance et à actualiser le rôle et la composition du comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur l'accessibilité et la sécurité de l'information.

### **Formation et sensibilisation du personnel**

Une formation sur les principes de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels a été donnée aux personnes récemment désignées comme répondante ou répondant de leur unité administrative. De plus, un soutien-conseil est apporté de façon continue aux membres du réseau des répondantes et répondants.

### **Collecte et communication de renseignements personnels**

Au cours de l'année, le Ministère a conclu cinq ententes de communication de renseignements qui n'avaient pas à être soumises à la Commission d'accès à l'information. De plus, huit projets de sondage ont été analysés afin de vérifier leur conformité au cadre ministériel de gestion des sondages.

## Accès aux documents

Au cours de l'année 2013-2014, l'équipe ministérielle a répondu à 272 demandes d'accès dans un délai moyen de 17 jours. Près de 70 % de ces demandes portaient sur des renseignements personnels, alors que les autres concernaient des documents administratifs. Le Ministère a transmis à 33 % des demandeuses et demandeurs la totalité des documents qu'ils souhaitaient obtenir, et a accepté partiellement les demandes de 40 % d'entre eux, tandis que 27 % des demandes ont été refusées. Les motifs de refus les plus souvent invoqués ont été la confidentialité de renseignements personnels, la confidentialité de renseignements fournis par de tierces organisations, le caractère préparatoire des documents demandés et la confidentialité des documents préparés pour le ministre responsable. Aucune demande d'accès n'a fait l'objet de mesures d'accommodement raisonnable. Parmi les décisions rendues, sept ont été portées en révision devant la Commission d'accès à l'information, laquelle a rendu quatre décisions au cours de l'exercice. Une décision a été maintenue tandis que dans le cas des trois autres décisions, il y a eu désistement de la part de la demanduse ou du demandeur.

TABLEAU COMPARATIF

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Nombre de demandes d'accès	272	230	205
Nombre de demandes acceptées intégralement	89	79	53
Nombre de demandes acceptées partiellement	110	99	101
Nombre de refus	73	52	51
Nombre de demandes traitées :			
dans le délai normal de 20 jours (article 47 de la Loi)	165	134	105
avec un délai supplémentaire de 10 jours lorsque cela est jugé nécessaire (article 47 de la Loi)	104	93	94
hors délai	3	3	6

## ÉTHIQUE AU MINISTÈRE

Le Ministère s'appuie sur les valeurs suivantes pour réaliser son mandat : compétence, impartialité, intégrité, loyauté, respect et confidentialité. Depuis plusieurs années déjà, il est engagé dans une démarche d'éthique organisationnelle qui vise à renforcer les comportements souhaitables et à soutenir les décisions par une sensibilisation continue à l'importance des normes gouvernementales et des valeurs propres à la fonction publique québécoise. En matière de gestion des ressources humaines, le sens de l'éthique fait partie du profil de compétences de plusieurs catégories d'emploi ainsi que de la liste des attentes sur lesquelles le personnel peut être évalué.

Les activités ministérielles en matière d'éthique sont regroupées en trois grands volets décrits ci-dessous.

### Coordination et planification

- Diffusion d'information dans le réseau ministériel des répondantes et répondants en éthique.
- Participation au comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.
- Présentation au comité ministériel de relations professionnelles.
- Rappels sur l'implantation des trois mesures gouvernementales en matière d'éthique tirées du document *Actions concertées pour renforcer la lutte contre la collusion et la corruption* rendu public en octobre 2011 par le Secrétariat du Conseil du trésor et le ministère des Transports :
  - Mesure 20 – transmission systématique d'avis écrits aux membres du personnel quittant temporairement ou définitivement la fonction publique;
  - Mesure 21 – signature par les nouveaux membres de la fonction publique de la déclaration relative aux principes éthiques et aux règles déontologiques ;
  - Mesure 22 – mise en ligne d'une capsule de sensibilisation aux principes d'éthique et aux règles déontologiques de la fonction publique ([www.clde.cspq.gouv.qc.ca](http://www.clde.cspq.gouv.qc.ca)).

### Formation et sensibilisation

- Diffusion de l'activité de sensibilisation gouvernementale « L'éthique compétence d'État », qui est incluse dans le programme d'accueil du nouveau personnel; en 2013-2014, plus de 300 personnes ont visionné cette autoformation.
- Diffusion de quatre capsules d'information, dans l'intranet ministériel, sur le potentiel de conflit d'intérêts, la sensibilité éthique, les habitudes et les valeurs influençant les comportements.
- Participation de près de 250 personnes à neuf séances de formation destinées aux membres du personnel qui traitent directement avec la clientèle composée de professionnels et à des gestionnaires.
- Participation de nouveaux gestionnaires à une activité de sensibilisation offerte par le Secrétariat du Conseil du trésor dans le cadre de leur parcours de formation.

### Avis et intervention

- Plus de 50 demandes ont été reçues en 2013-2014 relativement à des avis soutenant la prise de décision, à des analyses portant sur des projets organisationnels ou à des analyses préalables aux études et aux sondages menés par le Ministère.
- Le principal document de référence ministériel en matière d'éthique, *Agir avec intégrité*, se trouve au [www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN\\_code\\_ethique.pdf](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_code_ethique.pdf). Ce document expose les valeurs que préconise le Ministère. Il fournit également des interprétations et des balises complémentaires afin de traduire, dans la réalité du Ministère et de façon concrète, les valeurs que ce dernier priviliege.

## POLITIQUE LINGUISTIQUE

Le Ministère a adopté sa politique linguistique en septembre 1999. Il assure, depuis lors, le suivi de son application conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

En avril 2013, l'intégration des activités de Services Québec à celles du Ministère a donné lieu à l'arrimage des politiques linguistiques des deux organisations. Les travaux se sont déroulés au cours de l'été 2013 et ont mené, le 10 mars 2014, à l'approbation d'une nouvelle politique linguistique par le comité exécutif. La version finale a été présentée à l'Office québécois de la langue française le 17 mars pour approbation.

Au Ministère, un intranet est consacré à la langue française. Ce site vise entre autres à faire connaître à tout le personnel la politique linguistique, ses principes et ses modalités. En 2013-2014, la foire aux questions portant sur l'application de la politique a été consultée 316 fois. D'ailleurs, chaque nouveau membre du personnel est sensibilisé à l'existence de la politique linguistique et est invité à en prendre connaissance. L'intranet linguistique contient également des capsules d'information qui permettent au personnel de parfaire ses connaissances sur la langue française. En 2013-2014, deux nouvelles capsules ont été mises en ligne, et les « Trucs pour la rédaction » ont été consultés à 1 631 reprises. Enfin, le site propose une liste d'outils d'aide à la rédaction composée d'ouvrages de référence et de sites dont le contenu est facile d'accès. La section où cette liste est présentée a été vue 583 fois en 2013-2014.

## ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF POUR LES ENTREPRISES

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a participé activement à la réalisation des engagements relevant de sa responsabilité. Ces engagements sont liés à la mission autrefois assumée par Services Québec. Les mesures mises en place en totalité ou en partie sont présentées dans le tableau suivant.

TABLEAU DES MESURES RÉALISÉES DU PLAN DE RÉDUCTION DU COÛT DES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Meilleure	Statut
Élaborer un plan de promotion afin de faire connaître l'espace Entreprises de Portail Québec <sup>a</sup>	Réalisé en continu
Bonifier l'espace Entreprises afin	Réalisé
<i>de créer un mécanisme permettant aux entreprises de formuler des commentaires quant à leur appréciation des services en ligne et de l'information diffusée sur les sites des ministères et organismes</i>	Réalisé
<i>d'offrir une nouvelle section informationnelle et de nouveaux questionnaires thématiques</i>	Réalisé
Analyser et implanter dans l'espace Entreprises, s'il y a lieu, le service PerLE	Réalisé
Procéder à la migration de Mon dossier de l'espace Entreprises de Portail Québec vers Mon dossier Entreprise gouvernemental, afin d'en faire un espace sécurisé gouvernemental pour les entreprises leur permettant d'effectuer des transactions avec les ministères et organismes et, à cette fin,	Réalisé en partie
<i>de procéder à l'arrimage entre Mon dossier de l'espace Entreprises, le service d'authentification du gouvernement du Québec clicSÉCUR et les services en ligne du Registre des entreprises</i>	Réalisé en partie
<i>d'améliorer le service clicSÉCUR, notamment pour faciliter la gestion des droits et des niveaux d'accès et pour offrir un accès aux services en ligne des ministères et organismes par une authentification unique</i>	Réalisé en partie
<i>de permettre de consulter et de mettre à jour l'information fournie par l'entreprise aux ministères et organismes</i>	Réalisé en partie
<i>d'afficher l'historique des transactions et des informations détenues par les ministères et organismes</i>	Réalisé en partie
<i>de développer un formulaire intégré, notamment pour les changements d'adresse des entreprises</i>	Réalisé en partie
Réaliser les analyses et, le cas échéant, entreprendre le développement du courriel sécurisé pour permettre l'échange de renseignements confidentiels	Réalisé en partie
Évaluer la possibilité de ne retenir qu'un seul numéro d'identification pour le numéro d'entreprise du Québec (NEQ), la TVQ – TVH, le numéro d'employeur, la CSST, etc.	Réalisé en partie
Mettre en place l'inscription intégrée pour le traitement des demandes lors du démarrage d'une entreprise	Réalisé en partie

a Portail Québec est la nouvelle appellation du Portail gouvernemental de services.

D'abord, les actions du plan de promotion de l'espace Entreprises se sont poursuivies au cours de l'exercice financier 2013-2014. Plusieurs améliorations ont été apportées à l'espace Entreprises dans le Portail Québec, notamment l'ajout des parcours Chercher un emploi et Recruter en 4 étapes. L'effet conjugué des actions de promotion et des améliorations apportées à l'espace Entreprises au cours de l'année a généré une hausse de 14 % du nombre de visites sur le site en 2013-2014, par rapport à 2012-2013.

De plus, le Ministère a implanté le service PerLE dans le Portail Québec. Au 31 mars 2014, trois municipalités ont conclu une entente afin de rendre disponibles les renseignements relatifs à leurs permis et licences. La sollicitation auprès de plusieurs autres municipalités se poursuit.

Le comité interministériel chargé de concevoir le Dossier entreprise gouvernemental, comprenant les services de changement d'adresse et de démarrage d'entreprise ainsi que l'amélioration du service clicSÉCUR, volet Entreprise, poursuit ses travaux et le dossier d'affaires est en cours.

Soulignons que c'est le ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations qui a développé et qui applique la méthodologie pour estimer la réduction du coût des formalités administratives propres à l'espace Entreprises.

Par ailleurs, la reddition de comptes des autres mesures qui donnent suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allégement réglementaire et administratif est publiée dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail. On peut consulter ce rapport à la page 264 du présent document.

## STRATÉGIE POUR ASSURER L'OCCUPATION ET LA VITALITÉ DES TERRITOIRES 2011-2016

Par cette stratégie, le gouvernement du Québec affirme sa volonté de collaborer avec ses partenaires, les élus, les acteurs socioéconomiques sectoriels et les collectivités pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires du Québec.

Le Ministère rend compte des actions réalisées en 2013-2014 au regard des mesures dont il est responsable ou coresponsable.

### ORIENTATION 2

#### Agir pour vivre de nos territoires

##### AXE D'INTERVENTION 10

###### ■ La main-d'œuvre

##### OBJECTIF

Assurer la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée

###### MESURE 10.1

###### POURSUIVRE LE SOUTIEN AUX TERRITOIRES DANS L'ÉLABORATION DE PLANS D'ACTION POUR SURMONTER LES DIFFICULTÉS EN MATIÈRE D'EMPLOI

###### ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014

Le Ministère, par l'entremise d'Emploi-Québec, a :

- maintenu un réseau de service de proximité dans 150 centres locaux d'emploi ou bureaux de services et 17 directions régionales;
- animé des conseils régionaux des partenaires;
- soutenu l'élaboration et l'adoption par le ministre des plans d'action régionaux 2014-2015;
- décliné des actions des plans dans la planification des activités des centres locaux d'emploi;
- financé des ententes de services avec divers partenaires.

###### MESURE 10.2

###### OFFRIR DES SERVICES INTÉGRÉS AUX PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES

###### ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014

Le Ministère a :

- complété les travaux de conception, de développement et de concertation;
- poursuivi ses efforts afin de compléter l'implantation du dispositif de services intégrés dans les réseaux d'Emploi-Québec en collaboration avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles et des partenaires communautaires.

#### MESURE 10.3

##### PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE INTÉGRÉE AUX ENTREPRISES AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS EN MAIN-D'ŒUVRE SPÉCIALISÉE DES RÉGIONS

###### ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014

Le Ministère a :

- poursuivi ses efforts afin de compléter les travaux de conception, de développement et de concertation avec le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles.

#### MESURE 10.4

##### MAINTENIR LA PARTICIPATION AU MARCHÉ DU TRAVAIL DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS EXPÉRIMENTÉS

###### ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014

Le Ministère a implanté trois nouvelles mesures destinées aux travailleurs expérimentés, soit :

- le programme de suppléments salariaux de transition en faveur des personnes expérimentées sans emploi;
- le soutien salarial offert aux entreprises qui embauchent des personnes expérimentées sans emploi;
- l'adaptation des milieux de travail pour favoriser le maintien en emploi des travailleurs expérimentés.

#### AXE D'INTERVENTION 11

##### Les territoires à revitaliser

#### OBJECTIF

La solidarité et l'inclusion sociale

#### MESURE 11.4

##### SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES, RÉGIONALES ET NATIONALES DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

###### ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014

Le Ministère a :

- signé les 22 alliances prévues;
- versé aux conférences régionales des élus 71 millions de dollars des 103 millions prévus (pour un complément d'information, on consultera aussi les pages 32 et 67 du présent document).

#### MESURE 11.6

##### SOUTENIR LES CORPORATIONS DE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

###### ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014

Le Ministère a :

- versé 3,75 millions de dollars à 55 corporations de développement communautaire, à leur regroupement national et à la Table nationale de ces corporations.

**MESURE 11.7****PROFITER DES CONSEILS DU GROUPE DES PARTENAIRES POUR LA SOLIDARITÉ****ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014**

Les membres du Groupe des partenaires pour la solidarité ont tenu six rencontres de travail qui ont porté sur les éléments suivants :

- soutenir le Ministère sur les questions relatives à la réalisation des alliances pour la solidarité;
- recommander le financement des projets de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale au niveau national;
- travailler à la production d'un avis au ministre sur les suites à donner en matière d'intervention territoriale pour la lutte contre la pauvreté dans le cadre du prochain plan d'action gouvernemental.

**MESURE 11.8****PROFITER DES TRAVAUX DU COMITÉ INTERMINISTÉRIEL POUR UNE ACTION CONCERTÉE EN MILIEU DÉFAVORISÉ****ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014**

- les membres du Comité interministériel pour une action concertée ont tenu deux rencontres de travail;
- Un groupe de travail de professionnels nommés par les membres du Comité a travaillé à l'élaboration d'un cadre de référence visant à soutenir l'intervention territoriale en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

**MESURE 11.9****MOBILISER ET SUSCITER L'ENGAGEMENT DES COLLECTIVITÉS PAR LE FORUM DE LA SOLIDARITÉ AU SEIN DE LA TABLE QUÉBEC-RÉGIONS****ACTIONS RÉALISÉES EN 2013-2014**

Tenue d'une rencontre d'échanges avec les signataires des alliances pour la solidarité. Les discussions ont notamment porté sur :

- la nécessité de soutenir des actions concrètes, avec les communautés, en matière de lutte contre la pauvreté, sans ajouts de structures et ayant des effets directs sur les personnes démunies;
- la mise en œuvre de ces actions dans le souci d'une utilisation efficiente des sommes consenties;
- la réalisation d'une évaluation globale par le Ministère. Les résultats de cette évaluation permettront de dégager un portrait global sur l'intervention territoriale et de convenir de la suite des choses.

## DÉVELOPPEMENT DURABLE ET CHANGEMENTS CLIMATIQUES

Au cours de l'année 2013-2014, le Ministère a participé activement aux travaux entrepris par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs dans le cadre de l'actualisation de la Stratégie gouvernementale de développement durable. À la suite du report au 31 décembre 2014, par le Conseil des ministres, de la révision de la Stratégie gouvernementale de développement durable, les ministères et organismes ont été invités à prolonger leur plan d'action respectif jusqu'au 31 mars 2015.

Le Ministère a donc produit un addenda 2013-2015 à son plan d'action de développement durable afin de répondre aux attentes signifiées par le ministère du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs, de retirer les actions déjà réalisées et en ajouter de nouvelles, en concordance avec les orientations gouvernementales en matière de développement durable.

En mars 2014, une nouvelle version de l'addenda a été mise en ligne qui inclut les actions qui relevaient antérieurement de Services Québec. Il peut être consulté à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0106202#liste](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0106202#liste).

### Mise en œuvre du Plan d'action ministériel de développement durable 2009-2012<sup>34</sup>

La reddition de comptes du plan d'action ministériel de développement durable porte les réalisations 2013-2014.

#### OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 1

Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière, et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

Atteindre l'égalité entre les hommes et les femmes

#### ACTION 14

Promotion de l'analyse différenciée selon les sexes auprès des ministères, des organismes, des conférences régionales des élus et des municipalités

##### Cible

Mettre à la disposition de l'ensemble des ministères et organismes, des conférences régionales des élus, des municipalités ainsi que de leurs partenaires une formation en ligne gratuite en matière d'analyse différenciée selon les sexes.

##### Indicateur

Mise en ligne d'une formation gratuite en matière d'analyse différenciée selon les sexes accessible aux ministères et aux organismes, aux conférences régionales des élus, aux municipalités ainsi qu'à leurs partenaires.

##### Résultats 2013-2014

La formation gratuite sur l'analyse différenciée selon les sexes est en ligne depuis mars 2013. La promotion en a été faite auprès des ministères, des organismes, des conférences régionales des élus et des grandes villes par une infolettre à l'automne 2013 et à l'hiver 2014. Au 31 mars 2014, 493 personnes avaient vu en entier une ou plusieurs des capsules, et 892 personnes avaient vu en partie l'une ou l'autre des capsules.

<sup>34</sup> Les résultats présentés dans cette section tiennent compte des actions entreprises dans le cadre de l'addenda de prolongation du plan d'action de développement durable 2013-2015 du Ministère.

**ACTION 15**

Soutien offert en priorité aux ministères, aux organismes, aux conférences régionales des élus et aux municipalités de grande taille pour l'application à leurs projets d'analyse différenciée selon les sexes

**Cible**

Répondre à 100 % des besoins d'accompagnement que les ministères et les organismes, les conférences régionales des élus et les municipalités de grande taille exprimeront au Secrétariat à la condition féminine.

**Indicateur**

Nombre de services d'accompagnement fournis par rapport au nombre de services d'accompagnement demandés (après évaluation des besoins).

**Résultats 2013-2014**

Le Secrétariat à la condition féminine a répondu à toutes les demandes d'accompagnement à l'exception d'une seule. Au total, 52 personnes ont reçu des services d'accompagnement en 2013-2014.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 14**

Favoriser la vie familiale et en faciliter la conciliation avec le travail, les études et la vie personnelle

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Favoriser la conciliation travail-famille*

**ACTION 4**

Valorisation du Régime québécois d'assurance parentale

**Résultats 2013-2014**

Le Régime québécois d'assurance parentale répond à la volonté du gouvernement du Québec de garantir aux familles le meilleur soutien financier possible durant les premiers mois de vie de leurs enfants en leur accordant des prestations de maternité et de paternité, des prestations parentales et des prestations d'adoption.

Pour un complément d'information portant sur les résultats obtenus en 2013 par le Régime québécois d'assurance parentale, on consultera la page 82.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 18

Intégrer les impératifs du développement durable dans les stratégies et les plans d'aménagement et de développement régionaux et locaux

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Contribuer à aménager et à développer le territoire québécois de façon durable et intégrée*

#### ACTION 11

Renforcer les interventions du Ministère contribuant au développement durable et intégré sur le territoire québécois

##### Cible

2011

##### Indicateur

État d'avancement des interventions du Ministère contribuant à aménager le territoire de façon durable et intégrée.

#### Résultats 2013-2014

Le Ministère renforce ses interventions en matière de développement durable sur le territoire québécois sous deux aspects : les réalisations entreprises dans le cadre de la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires, et les travaux de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé.

##### Contribution du Ministère à la Stratégie pour assurer l'occupation et la vitalité des territoires

Emploi-Québec fonctionne sur un mode décentralisé, et plus de 80 % de son budget d'intervention est géré par les 17 directions régionales et par plus de 130 centres locaux d'emploi. Chaque direction régionale adopte un plan d'action qui lui est propre en fonction des besoins du marché du travail de sa région. Ces plans sont approuvés par le Conseil régional des partenaires du marché du travail, instance regroupant divers acteurs socioéconomiques de la région.

Par ailleurs, les instances régionales et locales d'Emploi-Québec collaborent avec les établissements de formation du territoire en vue d'améliorer l'adéquation entre la formation et l'emploi.

Enfin, au cours de l'exercice 2013-2014, le Ministère a poursuivi sa participation au programme LEED de l'Organisation de coopération et de développement économiques qui cible deux régions : la Mauricie et l'Estrie. Le projet sur la création d'emploi à l'échelle locale (Local Job Creation) du programme LEED vise à bonifier l'effet des politiques du marché du travail sur la création d'emplois plus nombreux et de meilleure qualité à l'échelle locale. Il consiste à analyser les données du marché du travail local, à évaluer les politiques et les services en place, et à formuler des recommandations.

##### Bilan des activités 2013-2014 de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé

Les activités de la Table d'accompagnement-conseil des entreprises du secteur privé s'inscrivent dans la mise en œuvre de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2015. Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale participe activement aux travaux de la Table. En juin 2008, le Comité interministériel de développement durable a établi une cible gouvernementale selon laquelle 20 % des entreprises québécoises devront amorcer une démarche de développement durable d'ici à 2013. Pour atteindre cet objectif, la Table a élaboré un plan d'action gouvernemental pour l'accompagnement-conseil des entreprises dans leurs démarches de développement durable. Des travaux sont en cours pour évaluer l'atteinte de cette cible.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 21**

**Renforcer la conservation et la mise en valeur du patrimoine culturel et scientifique**

**OBJECTIF DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE : 1****ACTION 19**

Déploiement d'un plan de communication visant à mettre en valeur la richesse patrimoniale et culturelle du registre de l'état civil à l'occasion des 20 ans du Directeur de l'état civil, en janvier 2014

Cible	Indicateur
Élaboration du plan de communication.	Suivi de la mise en œuvre du plan de communication.

**Résultats 2013-2014**

Afin de souligner le 20<sup>e</sup> anniversaire du Directeur de l'état civil, un plan de communication a été élaboré au cours de l'automne 2013. Ce plan de communication vise à accroître la notoriété des services offerts par le Directeur de l'état civil auprès de la population et des partenaires actuels et potentiels et, par la même occasion, à faire connaître la richesse patrimoniale et culturelle du registre, à faire connaître l'équipe du Directeur de l'état civil ainsi que ses activités aux autres employés du Ministère et, finalement, à maintenir la mobilisation des employés du Directeur de l'état civil.

En 2013-2014, le logo créé pour souligner cet anniversaire a été ajouté dans la page d'accueil du site Internet du Directeur de l'état civil, dans la signature courriel du personnel et dans les principales lettres adressées à la clientèle et aux partenaires.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 24**

**Accroître l'implication des citoyens dans leur communauté**

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Favoriser l'engagement des communautés à l'endroit de l'action communautaire et de l'action bénévole*

**ACTION 8**

Mise à jour des orientations gouvernementales en matière d'action communautaire

Cible	Indicateur
1 <sup>er</sup> avril 2010	Publication d'un bulletin d'information traitant des travaux sur les nouvelles orientations en matière d'action communautaire.

**Résultats 2013-2014**

Un bulletin d'information a été publié en avril 2011. Le Comité interministériel de l'action communautaire, coordonné par le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, a adopté un nouveau plan de travail pour 2012-2013 et pour 2013-2014. Un autre bulletin d'information a été publié à l'automne 2013 présentant les travaux en vue d'un nouveau plan d'action gouvernemental en action communautaire et en action sociale afin de poursuivre et d'actualiser la politique du gouvernement à cet égard. Par la suite, un document de consultation a été élaboré qui présentait en annexe les réalisations découlant de la mise en œuvre jusqu'en 2012-2013 de la politique gouvernementale L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 26

**Prévenir et lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail*

#### ACTION 16

**Élaboration et mise en œuvre du deuxième volet de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2014-2018**

##### Cibles

- En 2013, produire un bilan des années 2008-2013 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.
- Réalisation de consultations auprès de différents acteurs du marché du travail.
- Lancement du volet 2014-2018 de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées.

##### Indicateurs

- Publication d'un bilan en 2013.
- Publication d'un rapport de consultation en 2014.
- Publication de la Stratégie nationale 2014-2018 en 2014.

#### Résultats 2013-2014

Le bilan de la première phase de la Stratégie a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec en juin 2013.

Une consultation en ligne, ouverte au public, s'est tenue du 23 septembre au 25 octobre 2013. À la suite de cette consultation, 42 mémoires ont été reçus. Des groupes ciblés ont également été rencontrés. Un rapport de consultation a été rédigé et les principaux enjeux dégagés serviront de base pour déterminer les engagements à prioriser dans le cadre de la deuxième phase de la Stratégie.

Les travaux sont en cours pour le lancement de la phase II de la Stratégie.

## OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 28

**Accroître la participation à des activités de formation continue et la qualification de la main-d'œuvre**

### OBJECTIF DE L'AGENDA 21 DE LA CULTURE : 3

#### OBJECTIF ORGANISATIONNEL

*Favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail*

#### ACTION 12

**Renforcement de l'utilisation du français comme langue commune de travail par l'élargissement du soutien à la francisation des milieux de travail**

##### Cibles

- Au cours de l'exercice financier 2013-2014, étendre l'accès au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre aux entreprises dont la masse salariale est inférieure à 250 000 \$ pour le soutien à la francisation des milieux de travail.
- Au cours de l'exercice financier 2013-2014, intégrer à la programmation du Fonds un objectif visant l'accompagnement des travailleuses et des travailleurs immigrants en milieu de travail.

##### Indicateurs

- Nombre de projets financés pour la francisation des milieux de travail s'adressant aux entreprises dont la masse salariale est inférieure à 250 000 \$.
- Nombre de projets financés pour l'accompagnement des travailleuses et travailleurs immigrants en milieu de travail.

#### Résultats 2013-2014

En 2013-2014, l'accès au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a été étendu à toutes les entreprises, et 227 projets ont été financés. De plus, un objectif a été ajouté à la programmation du Fonds (objectif 2.2), qui vise le soutien à l'intégration et au maintien en emploi des personnes immigrantes en région.

**OBJECTIF GOUVERNEMENTAL 29**

Soutenir les initiatives du secteur de l'économie sociale visant l'intégration durable en emploi des personnes éloignées du marché du travail

**OBJECTIF ORGANISATIONNEL**

*Contribuer au développement de l'économie sociale au Québec*

**ACTION 7**

Poursuite des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec

**Cible**

2012

**Indicateur**

État d'avancement des activités contribuant au développement de l'économie sociale au Québec.

**Résultats 2013-2014**

Le Ministère a continué à faciliter l'accès à la formation pour les personnes travaillant dans des entreprises d'économie sociale et à soutenir l'action du Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'économie sociale et de l'action communautaire. Il a également siégé à un comité piloté par le ministère de la Santé et des Services sociaux visant à faire évoluer l'offre de service des entreprises d'économie sociale en aide à domicile dans le cadre du soutien à l'autonomie. Il a finalement contribué à l'élaboration du projet de loi sur l'économie sociale (adopté en octobre 2013) ainsi que du prochain plan d'action qui en découle.

**Objectifs gouvernementaux non retenus**

Conformément aux directives gouvernementales, le Ministère n'est pas tenu de reprendre l'information portant sur les objectifs gouvernementaux non retenus dans la présente section de son rapport annuel de gestion. Une liste de ces objectifs ainsi que des motifs afférents est jointe en annexe au plan d'action 2009-2012 de développement durable qui peut être consulté à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca/publications](http://www.mess.gouv.qc.ca/publications).

## PLAN D'ACTION LA DIVERSITÉ : UNE VALEUR AJOUTÉE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le Secrétariat à la condition féminine sont responsables de diverses actions du plan d'action 2008-2013 La diversité : une valeur ajoutée, lesquelles s'inscrivent dans plusieurs mesures placées sous trois grandes orientations, soit « Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination », « Renouveler les pratiques » et « Coordonner les efforts ». Cette section présente les résultats obtenus relativement aux actions encore en cours en 2013-2014.

### ORIENTATION

Reconnaître et contrer les préjugés et la discrimination

#### MESURE 1.2

##### ACCROÎTRE L'ÉDUCATION AUX DROITS ET INFORMER SUR LES RECOURS EXISTANTS

La mesure consiste à sensibiliser et à informer la population, en particulier les groupes vulnérables, sur les droits et libertés de la personne et sur les recours existants en cas de lésion de droits, de même que sur l'importance pour chaque citoyen de s'impliquer dans le respect quotidien des droits. Elle prend en compte la discrimination croisée qui touche ces groupes, notamment les femmes et les jeunes.

###### Moyen d'action

Promouvoir, au moyen d'un guide et d'un site Internet, le droit à l'égalité entre les femmes et les hommes dans divers domaines, tels l'emploi, la famille ou les services de santé.

###### Résultats attendus

Diffusion du guide *À parts égales, à part entière – L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec*, notamment par l'intermédiaire du site Internet du Secrétariat à la condition féminine.

###### Résultats obtenus en 2013-2014

Le Secrétariat à la condition féminine, en collaboration avec les ministères concernés, a produit une mise à jour du guide *À parts égales, à part entière*. Les versions française et anglaise sont disponibles sur le site du Secrétariat à la condition féminine au [www.scf.gouv.qc.ca](http://www.scf.gouv.qc.ca). Les autres mises à jour sont en cours.

## ORIENTATION

### Renouveler les pratiques

#### MESURE 3.2

##### SENSIBILISER ET OUTILLER LES EMPLOYEURS AFIN D'ACCUEILLIR ET DE MAINTENIR EN EMPLOI UNE MAIN-D'ŒUVRE DIVERSIFIÉE

Administrée en collaboration avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse et avec le Secrétariat du Conseil du trésor, cette mesure consiste à accroître les initiatives visant à sensibiliser les entreprises aux avantages d'une main-d'œuvre diversifiée, et à les outiller en matière de gestion de la diversité en vue de rendre les milieux de travail plus ouverts et inclusifs et de prévenir la discrimination.

#### Moyen d'action

Évaluer la pertinence de mettre en évidence, par la maximisation et l'adaptation des applications telles que Placement en ligne, les programmes d'accès à l'égalité en emploi et diffuser des messages sur les droits de la personne afin de faciliter l'accès à l'emploi des groupes cibles.

#### Résultats attendus

Analyse de faisabilité sur l'implantation d'indicateurs de performance (nombre de postes vacants ayant été publiés par les employeurs qui souscrivent à un programme d'accès à l'égalité).

#### Résultats obtenus en 2013-2014

- Le développement informatique de Placement en ligne a été consolidé. Dans chacune de ses offres d'emploi, l'employeur dispose d'un champ où il peut indiquer les mécanismes ou les aménagements qu'il a mis en place pour faciliter l'intégration des personnes appartenant aux groupes visés.
- L'auto-identification des candidates et candidats appartenant aux groupes visés a été mise en œuvre pour la fonction publique québécoise. La difficulté de convenir d'une définition commune des groupes visés a empêché le comité de travail, composé de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de Service Canada et d'Emploi-Québec, d'étendre l'auto-identification à d'autres secteurs.

**MESURE 3.4**

**SOUTENIR LA PARTICIPATION À LA VIE ÉCONOMIQUE**

Cette mesure consiste à favoriser l'insertion professionnelle des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles et à accroître leur participation à la vie économique. Le Ministère peut compter sur la collaboration du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, d'Investissement Québec et du Secrétariat à la jeunesse pour atteindre les résultats visés par cette mesure.

**Moyen d'action**

Favoriser le maillage professionnel par des rencontres entre des employeurs et des Québécoises et Québécois et des communautés culturelles.

**Résultats attendus**

- Faciliter la réalisation de maillages professionnels.

**Résultats obtenus en 2013-2014**

- Dans le cadre du projet Interconnexion avec la Chambre de Commerce du Montréal métropolitain pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2013 au 31 mars 2014, 521 stages professionnels pouvant durer jusqu'à quatre semaines ont été offerts. De plus, 544 rencontres professionnelles ont eu lieu.
- Le nombre de personnes immigrantes ou issues d'une minorité visible qui ont participé au Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi a atteint 1 572. Par ailleurs, 1 187 personnes nées hors du Canada ont bénéficié du soutien de la mesure Subvention salariale pour une insertion en emploi.

**Moyen d'action**

Conseiller et offrir de l'accompagnement sous forme de mentorat aux jeunes Québécoises et Québécois des communautés culturelles, en particulier les jeunes des minorités visibles, afin de les soutenir dans leur recherche d'emploi, dans le cadre du programme Québec pluriel et en collaboration avec le Secrétariat à la jeunesse.

**Résultats attendus**

Donner aux jeunes de six régions la possibilité de vivre une expérience de jumelage avec une personne agissant à titre de mentor ou de cybermentor.

**Résultats obtenus en 2013-2014**

- La Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 a reconduit le programme Québec pluriel, qui est intégré à la programmation courante des mesures et services d'Emploi-Québec. Un cadre normatif a été conçu.
- 244 jeunes ont participé à Québec pluriel en 2013-2014.

## ORIENTATION

### Coordonner les efforts

#### MESURE 6.1

##### MOBILISER ET FAVORISER L'ENGAGEMENT DES PARTENAIRES DES MILIEUX DE VIE

La mesure consiste à mobiliser et à soutenir les partenaires locaux et régionaux dans la réalisation de projets qui visent une cohabitation harmonieuse entre les diverses communautés et la prévention du racisme et de la discrimination. Les signataires d'ententes de développement économique, social et culturel de même que les auteurs de politiques sectorielles à l'échelle locale et régionale y sont notamment invités à mettre en œuvre des actions concertées qui tiennent compte des besoins divers des acteurs locaux et régionaux et qui s'accomplissent dans le respect de leur autonomie.

#### Moyen d'action

Inscrire dans les ententes avec les conférences régionales des élus, plus particulièrement avec celle de Montréal, des actions négociées visant la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes auprès de communautés culturelles.

#### Résultats attendus

- Négocier des actions visant la promotion de l'égalité entre les femmes et les hommes auprès de communautés culturelles dans les ententes avec les conférences régionales des élus, lorsque cela est approprié.
- Négocier des actions plus spécifiques avec la Conférence régionale des élus de Montréal.

#### Résultats obtenus en 2013-2014

- Les actions conclues dans le cadre des ententes entre le Secrétariat à la condition féminine et les conférences régionales des élus ainsi que leurs partenaires se sont poursuivies en 2013-2014 dans les régions de la Capitale-Nationale, de l'Outaouais, de Laval et de Montréal. Elles visent le soutien ou l'accompagnement des femmes immigrantes entrepreneures ou encore la promotion des valeurs égalitaires auprès des personnes issues de l'immigration et des communautés culturelles.
- Dans la région de Montréal, les partenaires ont consolidé le Continuum Entrepreneuriat Montréal pour femmes issues de l'immigration. Entre le 1<sup>er</sup> avril 2011 et le 31 mars 2014, on dénombre 109 projets de femmes immigrantes entrepreneures qui ont été mis sur pied ou qui sont entrés dans une phase d'expansion. Au total, 860 femmes ont été accompagnées dans le développement de leur projet, dont 225 en 2013-2014.

### MESURE 8.2.B

#### STIMULER LA PARTICIPATION À LA VIE PUBLIQUE ET LA PRÉSENTATION DANS LES INSTANCES DÉCISIONNELLES

La mesure a pour but d'accroître la capacité des Québécoises et des Québécois des communautés culturelles à participer à la vie publique, à occuper des postes de décision et à favoriser leur participation à tous les niveaux, incluant les municipalités et les régions, en partenariat avec les instances locales et régionales. Des organismes à but non lucratif bénéficieront d'un soutien financier accru pour permettre aux Québécoises et aux Québécois des communautés culturelles d'acquérir les connaissances et les habiletés requises pour occuper de telles fonctions.

##### Moyen d'action

Dans le cadre du programme À égalité pour décider, appuyer les projets qui favorisent l'augmentation du nombre de femmes dans les instances, notamment de femmes issues de l'immigration et des communautés culturelles.

##### Résultats attendus

Appuyer des projets visant à augmenter la présence dans les instances des femmes, dont les femmes immigrées et celles qui appartiennent aux communautés culturelles.

##### Résultats obtenus en 2013-2014

Dans le cadre du programme À égalité pour décider, cinq projets soumis par des organismes communautaires travaillant notamment avec les femmes immigrantes, ont été subventionnés au cours de l'année 2013-2014, soit environ 17 % de l'ensemble des projets.

### MESURE 8.3

#### RENFORCER LA COMPRÉHENSION DE LA DISCRIMINATION CROISÉE QUI AFFECTE LES QUÉBÉCOISES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES ET PROPOSER DES PROJETS SPÉCIFIQUES ADAPTÉS AUX BESOINS ET AUX RÉALITÉS DES FEMMES

La mesure consiste à accroître les connaissances sur l'interrelation des diverses formes de discrimination, particulièrement sur l'intersectionnalité de la discrimination fondée sur le sexe et la « race », l'origine ethnique, la couleur ou la religion. Une meilleure compréhension des discriminations multiples, de leurs causes ou de leur nature permettra par la suite de corriger les différentes manifestations de la discrimination dont les femmes peuvent être victimes.

##### Moyen d'action

Sensibiliser, former et accompagner les ministères et organismes associés à la mise en œuvre du plan d'action en ce qui concerne l'application de l'analyse différenciée selon les sexes.

##### Résultats attendus

Répondre aux demandes formulées par les ministères et organismes en matière de sensibilisation, de formation et d'accompagnement concernant l'analyse différenciée selon les sexes.

##### Résultats obtenus en 2013-2014

- Le Secrétariat à la condition féminine a réalisé des activités d'accompagnement auprès de 63 personnes provenant de six ministères et organismes engagés dans le plan d'action La diversité : une valeur ajoutée.
- Les capsules de formation en ligne sur l'analyse différenciée selon les sexes ont été vues en tout ou en partie 385 fois par des personnes de 14 ministères et organismes engagés dans le plan d'action La diversité : une valeur ajoutée. Il est toutefois à noter que la réalisation de ces activités d'accompagnement, de sensibilisation et de formation n'a pas nécessairement de lien direct avec des mesures prévues au plan d'action La diversité : une valeur ajoutée.

## PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES 2011-2015

Le Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 concrétise les orientations de la politique gouvernementale. Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait. Ce plan d'action, coordonné par le Secrétariat à la condition féminine, comprend plus d'une centaine d'actions. Les données recueillies auprès des ministères et organismes engagés révèlent que le degré moyen d'avancement des actions est de 75 % au 31 mars 2014.

Plusieurs actions sont sous la responsabilité du Secrétariat à la condition féminine ou du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. L'état d'avancement des actions au 31 mars 2014 et les activités réalisées au cours de l'exercice 2013-2014 sont présentés ci-dessous.

### ORIENTATION 1

Pour la promotion de modèles et de comportements égalitaires

#### OBJECTIF 1.1

Favoriser une socialisation non stéréotypée des jeunes

##### ACTION 1

###### SENSIBILISER LE PERSONNEL DES SERVICES DE GARDE ÉDUCATIFS À L'ENFANCE À L'ÉGARD DES STÉRÉOTYPES SEXUELS

En 2013-2014, la formation « D'égal(e) à égaux, dès la petite enfance » a permis au Secrétariat à la condition féminine de joindre 383 personnes inscrites à 19 séances de formation qui ont été offertes dans diverses régions.

Également cette année, près de 4 700 exemplaires de l'outil *Les livres et les jouets ont-ils un sexe?* ont été distribués à tous les services de garde éducatifs à l'enfance du Québec. Cet outil permet de déceler le caractère stéréotypé des livres et des jouets destinés aux enfants de 0 à 5 ans, afin que les éducatrices et éducateurs puissent procéder à des choix éclairés.

##### ACTION 3 et 5

###### DIFFUSER, AUPRÈS DU PERSONNEL DES ÉCOLES PRIMAIRES ET SECONDAIRES, UN OUTIL AYANT POUR OBJET LA SENSIBILISATION AUX STÉRÉOTYPES

###### DISTRIBUER DES OUTILS DESTINÉS AUX PARENTS, EN VUE DE LES SENSIBILISER AUX RAPPORTS ÉGALITAIRES

Plusieurs actions régionales, soutenues par le Secrétariat à la condition féminine et ses partenaires dans le cadre des ententes régionales en matière d'égalité 2011-2015, portent sur la sensibilisation aux stéréotypes sexuels, notamment auprès du personnel scolaire et des parents. Parmi les 21 ententes régionales, 14 abordent la question des rapports égalitaires au moyen de diverses initiatives. Voici des exemples de ce qui a été réalisé à ce chapitre en 2013-2014.

- La Maison des femmes de Baie-Comeau a mis en ligne un site Web d'information sur les relations amoureuses saines et égalitaires à l'intention des jeunes, des adultes, des membres du personnel enseignant et des milieux de travail. L'organisme a aussi produit et diffusé une série Web de huit épisodes portant sur les stéréotypes masculins et féminins dans le quotidien d'un jeune couple. Ces outils se trouvent à l'adresse [www.rapportegalitaire.com](http://www.rapportegalitaire.com).
- Une trousse virtuelle d'éducation interculturelle sur les stéréotypes sexistes et sexuels, intitulée *Égalité & diversité : zéro cliché!*, réalisée par la Table de concertation de Laval en condition féminine, a fait l'objet d'une campagne de promotion. Cette trousse se trouve à l'adresse [www.zerocliche.com](http://www.zerocliche.com).

#### ACTION 8

##### SOUTENIR LA PRISE DE PAROLE DE LEADERS D'OPINION VÉHICULANT UNE VISION POSITIVE DE L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES, ET PRÉSENTANT DES MODÈLES INSPIRANTS

Poursuite en 2013-2014 de deux projets visant à faire rayonner l'égalité entre les femmes et les hommes dans la sphère publique. D'une part, l'Association féminine d'éducation et d'action sociale a tenu dans plusieurs municipalités du Québec des ateliers d'échange sur une vision positive de l'égalité. D'autre part, la Fédération des femmes du Québec a mené à bien le projet d'états généraux de l'action et de l'analyse féministes. Ce dernier a culminé en un forum national, en novembre 2013, qui a réuni environ 1 100 femmes en vue de définir collectivement les grandes orientations du mouvement des femmes québécoises pour les 20 prochaines années.

#### OBJECTIF 1.3

Soutenir l'apprentissage et l'exercice égalitaire du rôle parental

#### ACTION 13

##### DÉVELOPPER ET DIFFUSER DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE SOUTIEN EN VUE DE L'ENGAGEMENT ACCRU DES PÈRES DANS LA FAMILLE

En 2013-2014, deux activités de valorisation de la paternité, portées par le Regroupement pour la valorisation de la paternité, ont été soutenues par le Secrétariat à la condition féminine.

#### OBJECTIF 1.4

Inciter les milieux de la mode, des médias, de la publicité et de l'industrie de la musique et de la vidéo, les créatrices et les créateurs ainsi que les milieux du sport et des loisirs à promouvoir des rôles et des comportements non sexistes

#### ACTION 14

##### ASSURER LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION 2010-2013 DE LA CHARTE QUÉBÉCOISE POUR UNE IMAGE CORPORELLE SAINTE ET DIVERSIFIÉE

La mise en œuvre du plan d'action 2010-2013 de la Charte québécoise pour une image corporelle saine et diversifiée a été prolongée jusqu'au 31 mars 2015. Le degré moyen de réalisation des mesures au 31 mars 2014 est de 92 %, comparativement à 84 % au 31 mars de l'année précédente.

La réalisation d'une troisième édition du prix IMAGE/in a été soutenue en 2013. Encore cette année, les jeunes âgés de 14 à 17 ans ont été invités à participer au concours « Défilé sans cliché » pour tenter d'obtenir une place en tant que mannequin au « Défilé de la diversité corporelle » dans le cadre du Festival Mode et Design de Montréal 2014.

#### ACTION 16

##### DOCUMENTER LES PRATIQUES AU QUÉBEC ET À L'INTERNATIONAL ET AGIR POUR CONTRER LE SEXISME DANS LES PUBLICITÉS

Le Secrétariat à la condition féminine a fait produire à l'intention des étudiantes et étudiants universitaires en marketing, publicité et communication une trousse de formation sur les publicités sexistes. Depuis septembre 2013, toutes les universités québécoises ont accès à cette formation en ligne sur [www.pubsexiste.com](http://www.pubsexiste.com).

En décembre 2013 et en mars 2014, le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Culture et des Communications ont consulté divers organismes sans but lucratif et entreprises du domaine de la publicité ainsi qu'une chercheuse. L'objectif était d'examiner la problématique de la publicité sexiste et les moyens d'améliorer les mécanismes actuellement en place.

**ACTION 17****DIFFUSER ANNUELLEMENT UNE ŒUVRE CULTURELLE PERMETTANT À DES CRÉATRICES ET À DES CRÉATEURS DE PROMOUVOIR DES MODÈLES ET DES COMPORTEMENTS ÉGALITAIRES**

Le court métrage *Tu es parfait-e*, d'Emmanuel St-Pierre, Cindy Turmel et Alexandre Gauthier, a remporté la deuxième édition du concours « L'égalité à l'œuvre ». La remise des prix a eu lieu le 31 mai 2013 à Montréal.

À l'occasion de la troisième édition du concours, des artistes professionnels du domaine de la chanson ont été invités à créer une œuvre sur le thème des relations amoureuses saines et égalitaires pour un public de jeunes de 14 à 17 ans. La remise des prix a eu lieu le 12 mars 2014 et la chanson gagnante pour cette édition est *Autre chose que ça*, de Julien Thibault et Tania Lapointe-Dupont.

Le court métrage et les chansons sont disponibles sur le site Web du Secrétariat à la condition féminine : [www.sef.gouv.qc.ca](http://www.sef.gouv.qc.ca).

**OBJECTIF 1.5**

Soutenir l'égalité entre les femmes et les hommes dans un contexte de diversité croissante sur le plan culturel et religieux

**ACTION 18****ASSURER LA FORMATION DE PERSONNES QUI INTERVIENNENT DIRECTEMENT AUPRÈS DES POPULATIONS IMMIGRANTES AU SUJET DES VALEURS ÉGALITAIRES**

Le Secrétariat, en collaboration avec les ministères concernés, a produit en 2013-2014 une mise à jour des versions française et anglaise du guide d'information *A parts égales, à part entière – L'égalité entre les femmes et les hommes au Québec*. Ce guide vise à informer les nouvelles arrivantes et les nouveaux arrivants sur les valeurs de la société québécoise, notamment sur l'égalité entre les sexes, et à faciliter ainsi leur intégration.

**ORIENTATION 2**

Vers l'égalité économique entre les femmes et les hommes

**OBJECTIF 2.1**

Favoriser la diversification des choix de formation ainsi que la persévérance et la réussite scolaires

**ACTION 20****FAVORISER LA CONCERTATION EN MATIÈRE D'ACCÈS DES FEMMES AUX MÉTIERS NON TRADITIONNELS ET DE MIXITÉ DES PROFESSIONS**

Le Comité directeur<sup>35</sup> pour l'accès et le maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins a poursuivi ses travaux, avec le soutien d'un comité interministériel. Les réflexions ont été nourries par le dépôt de l'étude « Bilan diagnostic des initiatives du gouvernement en matière de promotion des métiers traditionnellement masculins auprès des femmes », réalisée par une chercheuse, et de recommandations. Le Comité a également analysé le rapport préliminaire du projet financé par le Secrétariat et intitulé : « Vers la mixité en emploi, projet de modélisation, de concertation et de partenariat », mené par le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail.

35. Ce comité est composé du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de la Science, et du Secrétariat à la condition féminine, qui coordonne les travaux.

#### ACTION 23

##### FAVORISER LA DIVERSIFICATION DES CHOIX SCOLAIRES ET PROFESSIONNELS DES FILLES ET DES GARÇONS, NOTAMMENT À L'OCCASION DE LA TENUE DE LA CAMPAGNE TOUT POUR RÉUSSIR

Le Ministère a conclu, à l'hiver 2014, des partenariats de visibilité avec l'Association québécoise d'information scolaire et professionnelle, Jobboom et Septembre Éditeur afin de promouvoir le site Web Tout pour réussir. Ce site a pour objectif de favoriser la valorisation des métiers et professions de la formation professionnelle et technique, tant auprès des filles qu'aujourd'hui des garçons, sans égard aux stéréotypes de genre. Le nombre de visites du site Web ([www.toutpourreussir.com](http://www.toutpourreussir.com)) a été de près de 122 000 visiteurs pour la période du 31 janvier au 7 mars 2014.

#### ACTION 25

##### SOUTENIR LA RÉUSSITE ET LA PERSÉVÉRANCE SCOLAIRES DES JEUNES PARENTS QUI SONT AUX ÉTUDES, PRINCIPALEMENT DES JEUNES MÈRES, PAR L'ENTREMISE DE L'APPROCHE « MA PLACE AU SOLEIL »

Emploi-Québec a poursuivi ses efforts pour encourager la persévérance des jeunes parents dans leur parcours vers l'emploi. Les actions réalisées à l'aide de cette approche répondent spécifiquement aux besoins de chaque participante et participant et permettent notamment d'aider à surmonter les difficultés d'organisation personnelle (ex. : transport, garderie, etc.). Pour 2013-2014, 96,2 % des 550 nouveaux participants à « Ma place au soleil » étaient de jeunes mères.

#### ACTION 26

##### RECENSER LES INITIATIVES POUR LES JEUNES MÈRES CHEFS DE FAMILLE MONOPARENTALE EN MATIÈRE DE LOGEMENT SOCIAUX

Emploi-Québec collabore avec la Société d'habitation du Québec pour recenser les initiatives qui permettent d'accompagner dans leur projet d'intégration scolaire et professionnelle de jeunes mères chefs de famille monoparentale qui habitent dans des logements sociaux. En 2013-2014, l'inventaire des initiatives ainsi que le suivi des projets se sont poursuivis à travers le Québec.

#### ACTION 27

##### METTRE EN ŒUVRE LA STRATÉGIE D'EMPLOI-QUÉBEC À L'ÉGARD DE LA MAIN-D'ŒUVRE FÉMININE

Emploi-Québec et ses partenaires assurent le suivi des actions prévues dans la stratégie. En 2013-2014, les directions régionales ont veillé à la réalisation d'actions spécifiques pour la main-d'œuvre féminine afin de favoriser leur intégration en emploi. À titre d'exemple, la direction régionale d'Emploi-Québec de la Gaspésie et des îles de la Madeleine a soutenu avec plusieurs partenaires le développement du Guide employé au féminin, ça rapporte par un organisme en développement de l'employabilité de la région. Ce guide vise à promouvoir la mixité auprès des employeurs afin de favoriser l'intégration et le maintien des femmes dans les métiers traditionnellement masculins.

#### ACTION 28

##### SOUTENIR UN ENSEMBLE D'ACTIVITÉS OFFERT PAR DES ORGANISMES QUI TRAVAILLENT À AMÉLIORER L'EMPLOYABILITÉ DES FEMMES

En 2013-2014, Emploi-Québec a continué à soutenir les activités offertes par 16 organismes spécialisés en développement de la main-d'œuvre féminine. Elle consacre à cette fin 1,2 million de dollars par année, soit 75 000 \$ par organisme.

**ACTION 29****AMÉLIORER L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AU QUÉBEC**

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles se sont engagés à mettre en place un dispositif de services intégrés pour les personnes immigrantes nouvellement arrivées afin de mieux coordonner les interventions auprès de ces personnes de manière à accélérer leur intégration socioprofessionnelle et à augmenter leur taux d'emploi. La mise en œuvre du dispositif intégré a débuté en juillet 2012 et s'est poursuivie jusqu'à la fin de l'année 2013-2014. Les différentes propositions tiennent compte de la réalité différenciée des femmes et des hommes, et leur mise en œuvre en témoigne. Pour plus d'information, on consultera aussi les pages 59 à 61 et la page 69 du présent rapport.

**ORIENTATION 5****Pour le respect de l'intégrité des femmes et leur sécurité dans tous les milieux de vie****OBJECTIF 5.1****Prévenir et contrer la violence conjugale et les agressions sexuelles****ACTION 74****RENDRE PUBLIC LE PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2012-2017 EN MATIÈRE DE VIOLENCE CONJUGALE ET EN ASSURER LA MISE EN ŒUVRE**

La mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale s'est poursuivie en 2013-2014, avec la collaboration des neuf ministères responsables des diverses mesures.

**ACTION 77****DOCUMENTER LES BESOINS DES PERSONNES IMMIGRANTES EN SITUATION DE VIOLENCE CONJUGALE POUR ADAPTER DES SERVICES À LEUR RÉALITÉ**

La recherche *Adaptation des interventions aux besoins des immigrants-es en situation de violence conjugale : état des pratiques dans les milieux d'intervention*, dont la réalisation a été soutenue par le Secrétariat à la condition féminine, a fait l'objet en juin 2013 d'une diffusion ciblée auprès d'organismes communautaires qui concerne cette problématique. Le Secrétariat a également distribué 440 exemplaires de la synthèse de cette recherche à des organismes publics, parapublics, communautaires et associatifs.

**ACTION 81****POURSUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL 2008-2013 EN MATIÈRE D'AGGRESSION SEXUELLE ET EN FAIRE LE BILAN**

Le 11 décembre 2013, le Conseil des ministres a prolongé le Plan d'action gouvernemental 2008-2013 en matière d'agression sexuelle jusqu'à l'adoption du nouveau plan prévu pour l'hiver 2015.

**ACTION 84****SOUTENIR LES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION DES GROUPES DE FEMMES À L'OCCASION DES JOURNÉES D'ACTION CONTRE LA VIOLENCE FAITE AUX FEMMES**

En 2013-2014, pour une troisième année consécutive, un soutien financier a été attribué à deux organismes en condition féminine ainsi qu'au Comité des douze jours d'action, pour des activités de sensibilisation à l'occasion des Journées d'action contre la violence faite aux femmes. Cette année, un site Web consacré à des témoignages de femmes victimes de violence conjugale, une capsule vidéo, des outils d'éducation et de sensibilisation ainsi que plusieurs activités de sensibilisation et de promotion à l'échelle nationale, régionale et locale ont été réalisés.

## OBJECTIF 5.2

Prévenir et contrer l'exploitation sexuelle, la traite des femmes et les autres problématiques de violence en émergence

### ACTION 85

#### SOUTENIR LES INITIATIVES QUI ONT POUR OBJET D'ÉVEILLER L'ESPRIT CRITIQUE DEVANT LES MANIFESTATIONS DE SEXISME ET DE SEXUALISATION DE LA SOCIÉTÉ, DE FAÇON À PRÉVENIR L'EXPLOITATION SEXUELLE

Quatre capsules vidéo à l'intention des parents, réalisées par le Y des femmes de Montréal grâce au soutien du Secrétariat à la condition féminine, ont été lancées le 6 mars 2014. Ce projet vise la sensibilisation et la mobilisation de parents d'enfants des deuxième et troisième cycles du primaire, et du premier cycle du secondaire au regard des effets négatifs sur leurs enfants des phénomènes de sexualisation de l'espace public et du sexism dans les médias. Les capsules vidéo sont diffusées sur le site [capsule.dev.ydesfemmesmtl.org](http://capsule.dev.ydesfemmesmtl.org).

Un nouveau projet de la Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle, intitulé « Déconstruire le sexism », a été soutenu en 2013-2014.

Deux forums pour approfondir la réflexion du gouvernement du Québec et de ses partenaires sur la problématique de l'hypersexualisation ont été tenus, en collaboration avec le Secrétariat à la condition féminine (on consultera la section Faits saillants du présent rapport pour plus de détails).

### ACTION 86

#### SENSIBILISER LA POPULATION POUR PRÉVENIR L'EXPLOITATION SEXUELLE ET VENIR EN AIDE AUX FEMMES QUI VEULENT QUITTER LE MILIEU DE LA PROSTITUTION

Le Comité interministériel sur l'exploitation sexuelle, coprésidé par le Secrétariat à la condition féminine et le ministère de la Sécurité publique, a tenu, de septembre 2013 à février 2014, des consultations sur l'exploitation sexuelle (on consultera la section Faits saillants à la page 34 du présent rapport pour plus de détails).

## ORIENTATION 6

Vers une plus grande participation des femmes aux instances décisionnelles

## OBJECTIF 6.1

Viser la parité de représentation dans les lieux de pouvoir

### ACTION 88

#### METTRE EN ŒUVRE LES ACTIONS PRÉVUES DANS LE NOUVEAU PLAN D'ACTION 2010-2013 DE LA TABLE DES PARTENAIRES FEMMES ET POLITIQUE MUNICIPALE

Le bilan de la mise en œuvre des engagements prévus au plan d'action 2010-2013 de la Table a été réalisé en 2013-2014. Les engagements du Secrétariat pour cette action ont été réalisés, notamment la tenue, le 30 janvier 2013, du colloque intitulé « Mairesse ou conseillère : pourquoi pas vous ? ».

### ACTION 90

#### MAINTENIR LE SOUTIEN AU CENTRE DE DÉVELOPPEMENT FEMMES ET GOUVERNANCE

L'entente du Secrétariat à la condition féminine avec le Groupe Femmes, Politique et Démocratie et l'École nationale d'administration publique a été renouvelée pour deux ans (2013-2015) avec un soutien gouvernemental annuel de 300 000 \$ au Centre de développement femmes et gouvernance.

En 2013-2014, des femmes, au nombre de 326, qui souhaitaient s'engager à différents niveaux décisionnels ont été formées, informées, outillées et accompagnées (pour un total de 914 femmes depuis avril 2011).

**ACTION 91****PROMOUVOIR LA PARITÉ DANS LES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES GRANDES ENTREPRISES PRIVÉES**

La Stratégie d'action de la Table des partenaires influents pour accélérer la progression des femmes dans la gouvernance des sociétés cotées a été rendue publique le 19 avril 2013. Au cours de 2013-2014, les coprésidents ont invité près de 50 sociétés cibles à prendre des mesures pour augmenter le nombre de femmes au sein de leur conseil d'administration.

**ACTION 92****ENCOURAGER UN MEILLEUR ÉQUILIBRE DANS LA PRÉSENTATION DES FEMMES ET DES HOMMES AU SEIN DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DES PARTENAIRES DU GOUVERNEMENT**

Entre décembre 2013 et mars 2014, les membres des conférences administratives régionales ont été sensibilisés aux enjeux d'égalité (voir l'action 100) et à l'importance d'augmenter le nombre de femmes au sein des conseils d'administration d'entités relevant de leurs ministères et organismes.

**ACTION 93****MAINTENIR LE PROGRAMME À ÉGALITÉ POUR DÉCIDER**

La mise en œuvre des 30 projets triennaux financés, soit cinq projets nationaux et 25 projets régionaux, s'est poursuivie en 2013-2014. L'enveloppe totale de 3 millions de dollars pour la période 2011-2014 a permis la réalisation de ces projets visant à instaurer et à maintenir une représentation équitable des femmes au sein des instances locales et régionales.

**ACTION 94****RECENSER LES BESOINS PARTICULIERS DES ÉLUES MUNICIPALES AU REGARD DE SITUATIONS PROBLÉMATIQUES QUE POURRAIENT VIVRE CERTAINES D'ENTRE ELLES ET METTRE EN PLACE, LE CAS ÉCHÉANT, DES MESURES APPROPRIÉES**

À la suite d'un sondage réalisé en 2012 auprès d'élues municipales, certains outils ont été adaptés ou bonifiés par le Secrétariat à la condition féminine, le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire, le Directeur général des élections du Québec, la Fédération québécoise des municipalités et l'Union des municipalités du Québec. La Sûreté du Québec a mis de l'avant le Plan de lutte contre l'intimidation des élus (PLI-Élus), qui incite les personnes élues, les gestionnaires et les autres employées et employés des municipalités concernées à dénoncer les actes de violence et d'intimidation dont ils peuvent être victimes dans l'exercice de leurs fonctions.

**ORIENTATION 7**

Pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans toutes les régions, en tenant compte de leurs spécificités

**OBJECTIF 7.1**

Promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes dans la gouvernance locale et régionale

**ACTION 95****FAVORISER LA RÉALISATION DE PROJETS RÉGIONAUX EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES PAR LA CONCLUSION D'ENTENTES AVEC DES PARTENAIRE(S) LOCAUX ET RÉGIONAUX, NOTAMMENT LES CONFÉRENCE(S) RÉGIONALE(S) DES ÉLU(S)**

La mise en œuvre des 21 ententes régionales en matière d'égalité entre les femmes et les hommes conclues avec les conférences régionales des élus et leurs partenaires s'est poursuivie en 2013-2014.

#### ACTION 97

##### FAVORISER L'ÉCHANGE D'INFORMATION SUR LES PRATIQUES GAGNANTES RÉALISÉES À L'ÉCHELLE NATIONALE, RÉGIONALE ET LOCALE EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

Le Secrétariat a tenu, le 13 mai 2013, le Rendez-vous sur l'égalité entre les femmes et les hommes dans le développement régional. Cette rencontre réunissait les responsables des dossiers de l'égalité dans les conférences régionales des élus et à la Ville de Montréal. Ce sont 21 conseillères et conseillers en développement régional, provenant de toutes les régions, qui ont ainsi pu discuter de la place de l'égalité dans le développement régional et échanger sur les pratiques gagnantes et les défis que présente la mise en œuvre des ententes régionales de partenariat en égalité conclues entre le Secrétariat, les conférences régionales des élus et leurs partenaires.

#### ACTION 98

##### MAINTENIR LES ENTENTES DE SERVICE AVEC LE RÉSEAU ET LES TABLES DE CONCERTATION EN MATIÈRE DE CONDITION FÉMININE

La mise en œuvre des ententes quadriennales (2011-2015) conclues avec les 17 tables de concertation en matière de condition féminine et avec le Réseau des tables régionales de groupes de femmes du Québec s'est poursuivie en 2013-2014. Ces ententes contribuent au déploiement dans chaque région de la politique gouvernementale en matière d'égalité entre les femmes et les hommes ainsi que de son plan d'action.

#### ACTION 99

##### FAVORISER L'ÉMERGENCE D'ACTIONS JEUNESSE CONCERTÉES EN MATIÈRE D'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES DANS LES DIFFÉRENTES RÉGIONS DU QUÉBEC

Dans le cadre des travaux menés par le Comité consultatif national jeune sur l'égalité entre les femmes et les hommes, coprésidé par le Secrétariat à la condition féminine et le Secrétariat à la jeunesse, des projets jeunesse concertés ont été retenus et soutenus financièrement par le Secrétariat à la condition féminine, à savoir :

- la diffusion en milieu autochtone du projet Roxane, un outil conçu pour les écoles par la Maison d'hébergement l'Équinoxe en Abitibi-Témiscamingue afin de prévenir la violence dans les relations amoureuses;
- un projet pilote réalisé par Loisir Sport Outaouais en vue de sensibiliser le milieu du sport aux besoins des athlètes féminines;
- la mise sur pied, par la Table de concertation des forums jeunesse régionaux du Québec, d'un fonds d'initiatives en égalité pour les jeunes de 12 à 17 ans en milieu scolaire dans quatre régions;
- une évaluation, par la Table de concertation des forums jeunesse régionaux du Québec, de l'avancement de la question de l'égalité entre les femmes et les hommes au sein des forums jeunesse.

**ACTION 100****SENSIBILISER DES STRUCTURES RÉGIONALES AYANT UN IMPACT SUR L'ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES, NOTAMMENT CELLES QUI TRAVAILLENT SUR LA PAUVRETÉ, À TENIR COMpte DE L'ÉGALITÉ DANS LEURS TRAVAUX**

La place des thématiques liées à l'égalité entre les femmes et les hommes dans les politiques familiales municipales a été documentée au printemps 2013. Le rapport de cette recherche ainsi que des recommandations ont été présentés à l'été 2013 au Carrefour action municipale et famille, organisme chargé d'accompagner les municipalités dans l'élaboration de leurs politiques familiales.

Entre décembre 2013 et mars 2014, le Secrétariat à la condition féminine a entamé une tournée des conférences administratives régionales dans les régions de la Capitale-Nationale, du Centre-du-Québec, de Montréal et de Laval. À cette occasion, les membres ont été sensibilisés aux enjeux actuels d'égalité et informés sur l'action gouvernementale en cette matière.

## PLAN D'ACTION EN MATIÈRE D'ANALYSE DIFFÉRENCIÉE SELON LES SEXES

### OBJECTIF 1

Mettre en œuvre des projets intégrant l'analyse différenciée selon les sexes au sein de ministères et organismes

Le Secrétariat à la condition féminine coordonne la reddition de comptes du Plan d'action 2011-2015 en matière d'analyse différenciée selon les sexes auprès des 18 ministères et organismes gouvernementaux engagés dans cette démarche. Au 31 mars 2013, soit après deux ans de mise en œuvre, le degré moyen d'avancement des actions était de 54 %<sup>36</sup>.

Les résultats au 31 mars 2014, pour les actions qui sont sous la responsabilité du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, sont rapportés ici.

#### ACTION 8

**CONFORMÉMENT AU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015, ENCOURAGER LES ALLIANCES POUR LA SOLIDARITÉ À TENIR COMpte DE L'ADS DANS LEURS TRAVAUX**

Au 31 mars 2014, les 22 Alliances pour la solidarité ont été conclues. Chacune de ces alliances a pour assise un plan d'action régional, lequel a été élaboré en prenant en compte l'analyse différenciée selon les sexes.

#### ACTION 9

**INTÉGRER L'ADS DANS QUINZE MESURES DU PLAN D'ACTION GOUVERNEMENTAL POUR LA SOLIDARITÉ ET L'INCLUSION SOCIALE 2010-2015**

Initialement établi à quinze, le nombre de mesures a été ramené à onze pour des raisons techniques et administratives. À ce jour, l'analyse différenciée selon les sexes a été appliquée dans neuf des mesures restantes. Dans le cas des deux autres mesures, il est prévu de l'appliquer ultérieurement.

#### ACTION 10

**METTRE EN ŒUVRE DES PROJETS D'EXPÉRIMENTATION INTÉGRANT L'ADS AFIN D'AMÉLIORER LE CONTINUUM DE SERVICES INTERSECTORIELS EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE SANTÉ POUR LES PERSONNES AYANT DES TROUBLÉS DE SANTÉ MENTALE**

La période 2013-2014 a permis la mise en œuvre de quatre projets expérimentaux. L'évaluation des effets à court terme des projets, qui se déroulera de janvier à juin 2015, permettra de compiler des données sur les personnes suivies lors de ces expérimentations et de documenter leur situation selon leur sexe (trajectoire dans l'offre de service des deux réseaux, participation à des mesures d'emploi, abandons, nombre de références, etc.).

#### ACTION 16

**PRENDRE EN CONSIDÉRATION LES RÉALITÉS DIFFÉRENCIÉES DES FEMMES ET DES HOMMES DANS L'AMÉLIORATION DE L'INTÉGRATION SOCIOPROFESSIONNELLE DES PERSONNES IMMIGRANTES NOUVELLEMENT ARRIVÉES AU QUÉBEC**

On consultera l'action 29 du Plan d'action gouvernemental pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2011-2015 à la page 138 du présent rapport.

<sup>36</sup> Les données globales compilées au 31 mars 2014 ne sont pas disponibles au moment de la production du présent rapport.

**OBJECTIF 2****Consolider l'offre de service**

Le Secrétariat à la condition féminine répond aux besoins des ministères et organismes gouvernementaux, des conférences régionales des élus et des grandes villes pour l'intégration dans leurs pratiques de l'analyse différenciée selon les sexes. En 2013-2014, le Secrétariat a réalisé 89 activités de sensibilisation, de formation et d'accompagnement.

Une nouvelle capsule de formation présentant une étude de cas régionale a été mise en ligne en décembre 2013. La formation en ligne a fait l'objet d'une campagne de promotion au cours de l'hiver 2014. À la fin de l'exercice 2013-2014, les capsules de formation avaient été vues 518 fois, dont 340 fois au complet.

**OBJECTIF 3****Soutenir les ministères et les organismes dans une approche facilitant la systématisation de l'ADS**

En 2013-2014, le Secrétariat est intervenu plus particulièrement dans deux projets structurants, soit les travaux de la politique jeunesse et ceux de la politique en itinérance, afin de favoriser la prise en compte des réalités différencierées des femmes et des hommes dans ces enjeux sociaux.

**OBJECTIF 4****Consolider la structure de gouvernance**

En tant que coordonnateur du dossier à l'échelle gouvernementale, le Secrétariat à la condition féminine a tenu deux réunions du comité directeur formé des sous-ministres et trois rencontres du comité interministériel composé du personnel professionnel.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

### **Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2011-2012 – Vérification de l'optimisation des ressources, automne 2011 – Chapitre 2 – Actions gouvernementales visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale**

En 2011, le Vérificateur général a procédé à une vérification des actions gouvernementales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La vérification visait à s'assurer que la mise en œuvre des plans d'action gouvernementaux est coordonnée de façon à permettre l'accomplissement et le suivi efficace des actions ainsi que l'évaluation concrète des résultats. Au terme de l'exercice, six recommandations ont été formulées, essentiellement en vue d'améliorer la planification gouvernementale déjà en place.

En mai 2012, un plan d'action relatif à la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général a été déposé à la Commission de l'administration publique ainsi qu'au Vérificateur général. Dans ce plan d'action, le Ministère s'engageait à apporter certaines améliorations à court terme, visant notamment à parfaire sa reddition de comptes. Il s'engageait également à répondre à trois des recommandations dans le cadre du prochain plan d'action du gouvernement pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, afin d'assurer, entre autres, une plus grande cohérence dans le choix des actions et une meilleure évaluation des résultats.

En 2013-2014, dans le cadre de la reddition de comptes 2012-2013, le Ministère a poursuivi son travail d'amélioration en demandant aux ministères et organismes concernés d'accorder une attention particulière aux rubriques portant sur ces éléments. Le Ministère poursuit la réalisation de son plan d'action et compte répondre pleinement aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

### **Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2010-2011 – Tome II, chapitre 6 – Gestion des dénonciations, des plaintes et des demandes de révision d'une décision**

La vérification effectuée par le Vérificateur général du Québec avait pour but de s'assurer que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale veille à ce que les processus concernant les dénonciations, les plaintes et les demandes de révision d'une décision soient gérés avec économie, efficience et efficacité.

En matière de dénonciations, le Ministère a poursuivi la mise en œuvre du plan d'action qui porte essentiellement sur l'amélioration de l'enregistrement et du traitement des dénonciations, sur les précisions à apporter aux directives et aux processus concernant le traitement des dénonciations, et sur un meilleur suivi des résultats. De plus, des travaux visant la mise en place d'un plan de surveillance ont débuté en 2013-2014. Ce plan qui prévoit un système de sélection des dossiers à traiter et un système pour faire une surveillance des résultats, devrait permettre d'améliorer considérablement la gestion des risques en priorisant le traitement des dossiers les plus à risque de non-conformité notamment ceux contenant une dénonciation à traiter.

Afin de mettre en œuvre les recommandations du Vérificateur général du Québec, soit s'assurer que toutes les plaintes sont prises en compte dans l'évaluation de la problématique et la proposition de pistes d'amélioration, un comité ministériel a été formé pour assurer l'harmonisation du traitement des plaintes et de l'information de gestion dans l'ensemble du Ministère. À la suite de ces travaux, le Ministère a implanté et diffusé la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes ainsi que sa procédure opérationnelle.

Par ailleurs, le Ministère a adopté plusieurs bonnes pratiques en ce qui concerne les demandes de révision. Des actions ont été menées afin de diminuer les délais de traitement de même que le nombre de dossiers de révision en attente. De plus, un projet Lean visant à réduire le délai moyen de traitement des demandes de révision a été réalisé. Enfin, une opération spéciale visant à diminuer le nombre des dossiers de révision en inventaire a été accomplie.

**Rapport de vérification concernant la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles : besoin, disponibilité et affectation (2005-2006)**

Le 14 décembre 2011, le Vérificateur général du Québec a conclu sa vérification des progrès réalisés relativement aux recommandations formulées en 2005-2006 à l'égard de la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles.

À la suite de ces recommandations, le Ministère a entrepris dès l'année 2012-2013, divers travaux pour se doter d'un portefeuille d'investissement relatif à l'utilisation de ses ressources informationnelles. Le Ministère a notamment mis en place un comité ministériel de suivi des projets prioritaires chargé d'évaluer, de sélectionner, de réévaluer et d'assurer le suivi de l'avancement des projets prioritaires. Au courant de l'année 2013-2014, le Ministère a renforcé la gestion de ses ressources informationnelles en travaillant sur l'élaboration d'un portefeuille ministériel de projets. Ce portefeuille a pour objet de contenir l'ensemble des projets et études qui auront cours pour l'année 2014-2015 au sein du Ministère. Cet exercice, composé de plusieurs phases, a notamment servi à faire l'évaluation de notre capacité financière et humaine à réaliser ces projets. L'évaluation de la priorisation a également été réalisée. L'ensemble des efforts requis pour la réalisation des projets a été quantifié. Le rôle du comité ministériel de suivi des projets prioritaires a pris encore plus d'importance. Il assure maintenant l'évaluation, l'acceptation et le suivi de l'ensemble des projets et études de l'organisation. Toutes ces actions améliorent considérablement la gestion des ressources informationnelles du Ministère. Elles assurent aussi la mise en œuvre et la reddition de comptes requise en vertu de la Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement.

Le Ministère compte également poursuivre ses efforts pour assurer la pérennité des actions mises en place. Il estime avoir donné les suites voulues aux recommandations du Vérificateur général du Québec.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

### Trentième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics – décembre 2013

Le 30 octobre 2013, la Commission de l'administration publique a entendu la sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale sur sa gestion administrative, en vertu de l'article 29 de la Loi sur l'administration publique. La sous-ministre a alors fait état de la performance du Ministère en matière de gestion axée sur les résultats, comme mentionné dans le Rapport du président du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale sur l'application de la Loi sur l'administration publique 2011-2012.

En décembre 2013, les membres de la Commission ont souligné la qualité de l'information contenue dans le rapport annuel de gestion et le souci de transparence exemplaire en matière de ressources humaines, de ressources informationnelles et de coût de revient. Ils ont par ailleurs formulé cinq recommandations portant sur l'état de développement de deux projets informatiques, sur la répartition du financement des partenaires en région, sur les actions afin de réduire à la source les montants versés en trop aux prestataires des mesures et des programmes d'Emploi-Québec, sur le solde des créances d'Emploi-Québec et sur l'incident de la double émission de chèques à certains prestataires de l'aide de dernier recours pour le mois d'octobre 2013.

En janvier 2014, le Ministère a indiqué à la Commission son intention de répondre avec diligence et célérité aux recommandations formulées.

### Vingt-septième rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics – décembre 2011

Le 21 septembre 2011, la Commission de l'administration publique a entendu la présidente-directrice générale de Services Québec concernant le rapport annuel de gestion 2009-2010 de Services Québec en vertu de la Loi sur l'administration publique. La Commission a été désignée commission compétente afin qu'elle étudie également le Rapport indépendant sur l'application de la Loi sur Services Québec (LR.Q., chapitre S-6.3), déposé à l'Assemblée nationale du Québec le 3 décembre 2010.

En décembre 2011, les membres de la Commission émettent quatre recommandations portant sur la réalisation des étapes du plan de développement 2011-2014 de Services Québec, sur la publication dans le rapport annuel de gestion des renseignements propres à l'évaluation de sa performance et du respect de ses engagements concernant la qualité des services offerts aux citoyens, sur la divulgation d'une information financière plus détaillée et sur la poursuite de ses efforts pour élaborer un nouveau modèle de financement.

En novembre 2013, le Vérificateur général du Québec a indiqué qu'il ne procédera pas au suivi des recommandations formulées en 2009-2010 étant donné l'abrogation de la Loi sur Services Québec et l'intégration de ses responsabilités et de ses activités au sein du Ministère.

## SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

### Rapport annuel 2010-2011 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen recommandait que le Ministère se dote de critères lui permettant d'élargir la portée de l'application du pouvoir discrétionnaire du ministre et que son exercice permette aux personnes débitrices de stabiliser leur situation dans une période de temps raisonnable.

Certains allégements sont à l'étude. D'autres mesures ont déjà été mises en place par le Centre de recouvrement, notamment les suivantes :

- la période minimale de diminution ou de suspension de la retenue est passée de 3 à 6 mois, afin de laisser à la personne débitrice un temps raisonnable pour régulariser sa situation, à moins qu'elle puisse recouvrer ses moyens plus tôt;
- les intérêts sont systématiquement suspendus pendant la période pour laquelle une suspension ou une diminution de la retenue est accordée à un prestataire, lorsque les intérêts facturés mensuellement sont supérieurs à l'allégement consenti;
- un mécanisme de consultation a été instauré pour permettre aux membres du comité ministériel chargé d'étudier les demandes, de consulter des ressources externes au sujet des demandes formulées en matière de violence.

### Rapport annuel 2011-2012 du Protecteur du citoyen

Dans son rapport annuel, le Protecteur du citoyen recommandait de s'assurer que la tarification prévue par l'annexe III du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles soit révisée pour refléter les sommes réelles que doivent débourser les prestataires handicapés pour se procurer le matériel médicalement requis compte tenu de leur état de santé.

Il recommandait également de s'assurer que toutes les prestations spéciales prévues par le Règlement soient à jour et indexées annuellement.

Les travaux portant sur la révision des prestations spéciales sont en cours. Entre-temps, des bonifications ont été apportées. Ainsi, au 1<sup>er</sup> juillet 2013 ont été actualisés les taux prévus par le Règlement pour la prestation spéciale concernant les accessoires nécessaires à l'utilisation d'un système d'élimination. Depuis lors, des modifications ont également été apportées à la prestation spéciale pour frais de séjour associés à des services en toxicomanie, afin de garantir la qualité des services.

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014**  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

A N N U E X E S

# ANNEXE 1

## ÉNONCÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR RÉDUIRE LES RISQUES DE L'ORGANISATION

Le Ministère gère ses risques de manière à prévenir les événements ou les circonstances susceptibles d'avoir des conséquences nuisibles sur l'accomplissement de sa mission et l'atteinte de ses objectifs, tout en saisissant les occasions favorables. Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets.

Le Ministère fait face à d'importants changements qui ont des répercussions sur sa prestation de services et ses opérations, et y fera encore face au cours des prochaines années. Afin de pouvoir agir de façon proactive et adéquate et s'adapter aux contextes externes et internes de l'organisation, les autorités du Ministère ainsi que celles de Services Québec ont mené en 2011-2012 des démarches d'analyse des risques stratégiques, leur permettant de se conformer aux exigences gouvernementales en matière de bonne gouvernance, de fournir à la haute direction l'assurance de la maîtrise de ses risques et de soutenir l'élaboration du plan pluriannuel des activités d'audit interne.

Dix risques stratégiques reliés à la mission du Ministère et sept risques relatifs à la mission de Services Québec ont ainsi été recensés et feront l'objet d'un suivi régulier. Ces risques touchent différents champs d'activité, dont la gestion des processus opérationnels, la gestion des ressources humaines, financières, informationnelles et matérielles, la sécurité de l'information, les technologies de l'information et les relations avec les partenaires. La cartographie des risques stratégiques ainsi produite constitue la base du processus de gestion des risques du Ministère.

### Processus de gestion des risques du Ministère

Une démarche organisationnelle de gestion des risques est maintenant bien établie au Ministère. Elle comporte :

- un cadre de gestion des risques<sup>37</sup> qui propose un processus commun de gestion des risques de manière à doter le Ministère d'un document de référence à l'intention de tout le personnel;
- un comité ministériel de gestion des risques, qui a pour but d'assurer une application structurée du cadre dans l'ensemble du Ministère. Ce comité, formé des responsables de la gestion des risques de chacune des directions générales, se réunit sur une base continue;
- des plans d'action de gestion des risques, permettant de proposer les actions nécessaires pour améliorer la performance des contrôles et pour minimiser la possibilité de matérialisation des risques ainsi que les effets potentiels;
- un processus continu de suivi et de reddition de comptes, qui comprend un suivi semestriel des plans de gestion des risques, la présentation d'un bilan annuel aux autorités et une réévaluation périodique des risques.

Ce processus commun de gestion des risques permet au Ministère d'aller au-delà des risques apparents en détectant ceux-ci à un stade plus précoce et en adoptant une stratégie de traitement appropriée ou novatrice. Il a pour objectif d'orienter les efforts des ressources vers les activités permettant de réduire à un niveau acceptable les risques liés à la non-atteinte des objectifs stratégiques découlant de la mission du Ministère. De plus, il vise l'amélioration des contrôles, l'élimination des surcontrôles et l'allocation plus efficace des ressources.

<sup>37</sup> Services Québec avait adopté une politique de gestion des risques à la suite de l'exercice fait en 2011. Les deux documents sont en cours d'harmonisation.

## Activités ministérielles en matière de gestion des risques

Le Ministère a mené diverses actions pour atteindre les objectifs fixés, gérer les risques de l'organisation et assurer la continuité de la gestion des risques :

- deux suivis consolidés des plans d'action de gestion des risques du Ministère (incluant celui de Services Québec) ont été réalisés auprès des autorités du Ministère en avril et en novembre 2013. Ces suivis, qui s'ajoutent aux diverses actions et mesures, apportent une vision globale et permettent de constater les répercussions des différentes actions sur l'ensemble de l'organisation;
- un bilan annuel des activités menées pour gérer les risques a été préparé en novembre 2013. Ce bilan a permis de constater que les plans d'action ont conduit à la mise en place de dispositifs qui ont été intégrés aux activités courantes des directions du Ministère et ont contribué à orienter les efforts et les ressources vers les activités prévues;
- des travaux visant une revue de l'ensemble des risques stratégiques de l'organisation et des mesures de contrôle ont été entamés au cours de l'hiver 2014. Cet exercice a pour but de prendre en considération le contexte de changement organisationnel et d'inclure, dans une même analyse, les risques liés à la nouvelle mission du Ministère.

## Évaluation des résultats et suivi

Outre les actions mises en place pour gérer les risques détectés, le Ministère s'appuie sur différents instruments de gestion permettant d'évaluer et de suivre ses résultats, notamment :

- un cadre de référence sur le coût de revient afin de mieux établir le lien entre ses ressources et ses résultats et d'améliorer la qualité de l'information concernant sa performance;
- un cadre de référence ministériel pour la rédaction des rapports annuels de gestion et un cadre de référence ministériel sur la fiabilité des données utilisées pour la reddition de comptes publique, qui prévoit notamment la signature par tous les sous-ministres adjoints et associés ou directeurs locaux et régionaux d'une déclaration portant sur la fiabilité des données saisies dans le système;
- un tableau de bord de la gouvernance qui fait l'objet d'un suivi mensuel permettant de mettre en évidence les résultats atteints par rapport à ses objectifs stratégiques, à ses services à la population, à ses ressources et à ses projets majeurs;
- un plan ministériel de sécurité civile qui intègre le plan de continuité des activités ainsi que la version « tous risques » de ce plan, pour des situations autres qu'une pandémie;
- une planification triennale 2013-2016 des activités de vérification interne fondée sur les risques et élaborée par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, conformément aux normes internationales régissant la pratique professionnelle de l'audit interne;
- un comité ministériel de suivi des projets prioritaires ayant pour mandat de mettre en place le portefeuille ministériel de projets 2014-2015 avec le souci d'améliorer la capacité ministérielle à soutenir et à coordonner la gestion des projets organisationnels et technologiques (pour ce faire, le comité a réalisé une analyse des projets prévus au portefeuille au regard des risques ministériels);
- un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu, au besoin, à des correctifs opérationnels tout au long de l'année financière;
- l'examen, par la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives, de la section Résultats du rapport annuel de gestion du Ministère ainsi que de celles d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement;
- les services de la Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et du suivi de la performance dont le mandat consiste notamment à évaluer les interventions ministérielles, à faire le suivi de la clientèle et le traitement de l'information de gestion en soutien aux autorités et à la prise de décision.

## ANNEXE 2

### LISTE DES LOIS DONT LE MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE EST RESPONSABLE, EN TOUT OU EN PARTIE

Lois ou parties de lois dont l'application relève du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et ministre responsable de la Condition féminine au 31 mars 2014 (le ministre est également chargé de l'application de la réglementation découlant de ces lois) :

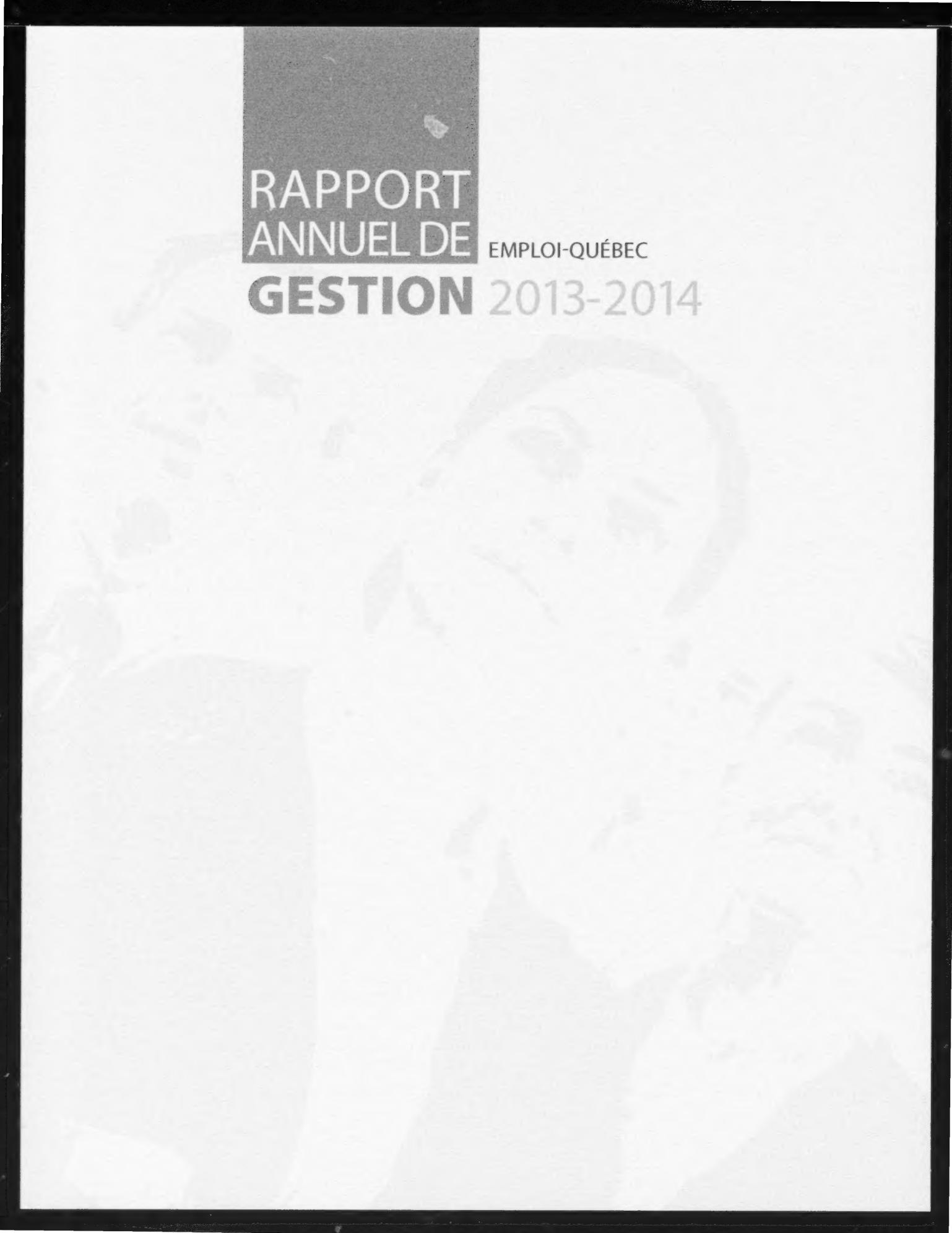
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, c. A-13.1.1);
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, c. A-29.011);
- Loi sur le Conseil du statut de la femme (RLRQ, c. C-59);
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, c. D-8.3);
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, c. F-5);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, c. L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, c. M-15.001);
- Loi sur le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine (RLRQ, c. M-17.2)<sup>38</sup>;
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30)<sup>39</sup>;
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, c. N-1.1)<sup>40</sup>;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (RLRQ, c. O-2.1);
- Loi sur le régime de rentes du Québec (RLRQ, c. R-9);
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (RLRQ, chapitre R-15.1);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, c. V-6.1)<sup>41</sup>;
- Code civil du Québec;
- Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises (2013, chapitre 4).

38. Le ministre responsable de la Condition féminine assume les fonctions et les responsabilités que prévoit cette loi à l'égard de la condition féminine.

39. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

40. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité des dispositions de cette loi qui touchent les avis de licenciement collectif et l'aide au reclassement, soit les articles 84.0.1 à 84.0.7 et 84.0.9 à 84.0.12 de cette loi.

41. L'administration de cette loi par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelle.



RAPPORT  
ANNUEL DE  
**GESTION** 2013-2014

EMPLOI-QUÉBEC

**EMPLOI-QUÉBEC**

# MESSAGE

## DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Monsieur François Blais  
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur Bernard Matte  
Sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Ministre,  
Monsieur le Sous-Ministre,

C'est avec plaisir que je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2013-2014 d'Emploi Québec*. Les résultats dont il fait état témoignent des changements qui s'opèrent dans le marché du travail. Les efforts pour aider les personnes qui sont prêtes à occuper un emploi ainsi que celles qui sont sous-représentées sur le marché du travail doivent être conjugués afin de répondre aux besoins de main-d'œuvre. En outre, les entreprises doivent plus que jamais porter une attention à la gestion de leurs ressources humaines et relever le défi d'assurer le développement des compétences de leur main-d'œuvre. Emploi-Québec a contribué en 2013-2014 à favoriser le bon fonctionnement du marché du travail notamment :

- en permettant à plus de 145 000 chômeuses et chômeurs ayant bénéficié d'une intervention d'intégrer rapidement un emploi, soit 9 000 de plus qu'au cours de l'exercice précédent;
- le fait d'occuper un emploi pour ces personnes a contribué à réduire le coût des indemnisations du chômage de l'ordre de 380 millions de dollars;
- en intervenant auprès de plus de 11 900 entreprises par un soutien pour former leur personnel ou améliorer leur gestion des ressources humaines. Les compétences de base ou liées à l'emploi de 84 000 travailleurs ont pu être rehaussées;
- en accueillant des millions de visites sur le site de l'Information sur le marché du travail. Le nombre de postes vacants signalés sur le site Placement en ligne dépassait les 558 000 au cours de l'année, permettant à 49 000 entreprises d'y inscrire gratuitement leurs besoins de main-d'œuvre.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce à la contribution, notamment, de la Commission des partenaires du marché du travail et des organismes spécialisés en employabilité. L'apport de ces organismes a d'ailleurs été souligné lors du Rendez-vous de l'employabilité. L'implication constante du personnel est aussi au cœur de la réussite de nos interventions. L'efficacité de notre approche a été confirmée par la signature d'une nouvelle entente sur le marché du travail entre le Québec et le Canada. Cette entente reconnaît le caractère partenarial du fonctionnement du service public d'emploi du Québec qui le distingue et en fait sa force. Cette entente, d'une durée de six ans, permettra de consolider le travail des dernières années.

La sous-ministre associée,

  
Johanne Bourassa  
Québec, septembre 2014

# TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la sous-ministre associée et secrétaire générale de la Commission des partenaires du marché du travail	161
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	163
<b>Emploi-Québec</b>	165
Mission, clientèle, mesures et services	165
Une approche partenariale	166
Des ressources au service des individus et des entreprises	167
<b>Résultats 2013-2014</b>	172
Sommaire des résultats concernant le plan d'action 2013-2014	172
Résultats détaillés 2013-2014	176
ORIENTATION 1	
Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service	176
ORIENTATION 2	
Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes	178
ORIENTATION 3	
Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements	190
ORIENTATION 4	
Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière	194
ORIENTATION 5	
Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec	196
<b>ANNEXES</b>	
Annexe 1 : Principaux résultats obtenus en 2013-2014 selon la région	203
Annexe 2 : Suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec	205

# DÉCLARATION

## DE LA SOUS-MINISTRE ASSOCIÉE ET SECRÉTAIRE GÉNÉRALE DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Le contenu du présent rapport est sous ma responsabilité en tant que sous-ministre associée d'Emploi-Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information ainsi que des données qui y sont présentées à des fins de reddition de comptes relativement aux attentes de résultats inscrites dans le plan d'action annuel d'Emploi-Québec pour 2013-2014.

Tout au long de l'exercice financier, Emploi-Québec a maintenu des contrôles et des moyens pour gérer les risques, de façon à favoriser l'atteinte de ses objectifs. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de contrôle et de conformité aux divers échelons de l'organisation;
- un site intranet rendant accessible une information de gestion, de nature opérationnelle et financière, mise à jour régulièrement;
- un outil de planification budgétaire et opérationnelle destiné aux différents acteurs;
- un tableau de bord mensuel des résultats, incluant une analyse et des projections;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système interne de reddition de comptes.

Ce rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les services et la clientèle d'Emploi-Québec. Il couvre ses principales activités et présente les résultats les plus pertinents de ses interventions au cours de l'exercice 2013-2014. Je suis satisfaite des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.

La sous-ministre associée,



Johanne Bourassa  
Québec, septembre 2014

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Madame Johanne Bourassa  
Sous-ministre associée d'Emploi-Québec  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Madame la Sous-Ministre associée,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2013-2014 d'Emploi-Québec. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction d'Emploi-Québec.

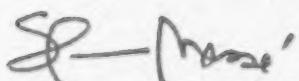
Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan d'action 2013-2014 ne sont pas, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA  
Québec, septembre 2014

# EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec est une unité ayant conclu avec le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail une convention de performance et d'imputabilité. Occupant une place importante par son effectif et par son budget, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs du gouvernement du Québec en favorisant l'émergence d'une économie compétitive et d'une société solidaire.

## Mission, clientèle, mesures et services

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi que de lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Elle gère de façon unifiée les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale.

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le premier moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail. Emploi-Québec estime que la participation au marché du travail du plus grand nombre de ces personnes s'avère essentielle pour permettre au Québec de relever avec succès le défi que posent la faible croissance de sa population et son vieillissement sur le plan du développement économique et, par conséquent, du niveau de vie des Québécoises et des Québécois.

### Les services publics d'emploi

En plus des services universels d'accueil, d'information sur le marché du travail et de placement qu'elle fournit à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec offre des services d'emploi spécialisés aux entreprises éprouvant des difficultés de main-d'œuvre ainsi qu'aux personnes souhaitant entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à s'y maintenir.

Elle fournit de l'information aux employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3) et contribue aux activités de la Commission des partenaires du marché du travail, notamment en ce qui a trait à la mise en œuvre des programmes de subvention du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ainsi que des programmes du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Emploi-Québec considère que la qualification de la main-d'œuvre est un pilier essentiel à l'amélioration de la productivité des travailleuses et des travailleurs et qu'elle contribue par conséquent à rendre les entreprises plus compétitives dans un contexte de changements technologiques accélérés et de mondialisation de l'économie.

### Les services de solidarité sociale

Les services offerts par Emploi-Québec en matière de solidarité sociale comportent deux volets : d'une part, l'attribution d'une aide financière aux personnes et aux familles qui ne peuvent subvenir seules à leurs besoins et, d'autre part, l'aide et l'accompagnement.

En matière d'aide financière, l'accent est mis sur la diligence et l'équité. Outre les activités liées à l'admission au régime (l'attribution initiale) et à la gestion proprement dite des dossiers des prestataires, l'aide financière englobe un ensemble d'activités visant à faire en sorte que les sommes correctement établies soient versées aux personnes qui y ont droit, conformément aux dispositions des lois et règlements en vigueur.

L'aide et l'accompagnement regroupent différentes interventions adaptées aux réalités des personnes et à la dynamique des collectivités. Il s'agit notamment de diriger les prestataires vers les services publics d'emploi ainsi que vers les organismes publics et communautaires capables de les soutenir adéquatement dans leur démarche vers l'autonomie et l'insertion socioprofessionnelle.

### Une approche partenariale

#### **La concertation avec les partenaires du marché du travail : un levier indispensable**

Pour accomplir son mandat, Emploi-Québec peut compter sur le soutien d'un réseau de partenaires du marché du travail composé de diverses instances qui se concertent à l'échelle nationale, régionale et locale. Ce partenariat est complété par une concertation selon le secteur d'activité et selon certaines clientèles particulières. Les partenaires représentent la main-d'œuvre, les entreprises, les organismes communautaires actifs dans le domaine de l'emploi, les milieux de l'enseignement et les principaux ministères à vocation sociale ou économique. Le réseau des partenaires est décrit dans le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail. Entre autres responsabilités, la Commission définit avec le ministre les orientations d'Emploi-Québec, prépare avec lui le plan d'action annuel en matière de main-d'œuvre et d'emploi et lui propose des ajustements aux mesures et services. La Commission assure le suivi du plan d'action, le suivi budgétaire ainsi que le suivi et l'évaluation des résultats. Pour plus d'information sur les fonctions et les réalisations de la Commission, on consultera son rapport annuel de gestion.

#### **Les organismes communautaires œuvrant en employabilité : des partenaires à part entière**

Emploi-Québec met à contribution, pour son offre de service, quelque 400 ressources spécialisées en employabilité, dont 110 carrefours jeunesse-emploi. Ces ressources, qui travaillent en complémentarité avec celles d'Emploi-Québec, sont pour la plupart des organismes communautaires sans but lucratif. Il s'agit plus précisément de centres de recherche d'emploi, d'entreprises d'entraînement, d'entreprises d'insertion, d'organismes de développement de l'employabilité, de services spécialisés de main-d'œuvre ainsi que d'organismes s'adressant aux personnes handicapées.

Par leur apport considérable, ces organismes assurent l'insertion professionnelle de milliers de personnes qui sont en situation de chômage. Ils soutiennent également des personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail, contribuant ainsi à l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec et les regroupements d'organismes communautaires œuvrant en employabilité entretiennent un partenariat étroit afin d'apporter des réponses adaptées à des besoins qui changent selon l'évolution du marché du travail. Ce partenariat s'exerce principalement au sein d'un forum national et de forums régionaux de même qu'au sein de comités mixtes de travail.

Le Protocole de reconnaissance et de partenariat entre Emploi-Québec et les organismes communautaires œuvrant en employabilité<sup>1</sup> confirme l'importance de ce partenariat et la complémentarité entre les services communautaires et les services publics d'emploi.

#### **La concertation avec les autres ministères et organismes publics**

Pour consolider l'efficacité de leur action, Emploi-Québec et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'allient aux divers partenaires gouvernementaux concernés par le développement de l'emploi ainsi que la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ces partenaires sont les ministères de l'Éducation, du Loisir et du Sport; des Finances et de l'Économie; des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire; de l'Immigration et des Communautés culturelles; de la Culture et des Communications; du Travail; de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation; du Développement durable, de l'Environnement, de la Faune et des Parcs; de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie; de la Santé et des Services sociaux; ainsi que de la Sécurité publique.

<sup>1</sup> Le texte de ce protocole se trouve sur le site [www.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca).

D'autres organismes publics, tels que Revenu Québec, Investissement Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, l'Office franco-qubécois pour la jeunesse, l'Office Québec-Amériques pour la jeunesse et l'Office des personnes handicapées du Québec<sup>2</sup> sont aussi des partenaires du Ministère.

Emploi-Québec assure les liens avec le gouvernement fédéral en ce qui concerne la gestion des fonds transférés au Québec en vertu de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail et de l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail<sup>3</sup>. Ces ententes portent sur les mesures actives d'emploi et sur certaines fonctions du Service national de placement. Des mécanismes d'échange et d'aiguillage des demandeuses et demandeurs de prestations d'assurance-emploi sont en place pour assurer le bon fonctionnement ainsi que la continuité des services.

Emploi-Québec vient en aide à la clientèle handicapée au moyen de l'ensemble de ses services. Quant à la contribution financière du Canada, elle se fait par l'entremise de l'Entente Canada-Québec visant la participation des personnes handicapées au marché du travail. Des projets auprès des travailleuses et des travailleurs âgés sont financés à partir de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, un programme d'emploi fédéral-provincial.

## Des ressources au service des individus et des entreprises

### Les ressources humaines

Emploi-Québec, pour ses services publics d'emploi et ses services de solidarité sociale, a pu compter sur un effectif total de 4 160 équivalents temps complet. La réduction de 2 % de l'effectif utilisé par rapport à 2012-2013 est essentiellement due à l'attrition et au fait qu'une partie des postes vacants n'ont pas été pourvus<sup>4</sup>.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2013-2014	2012-2013
Personnel d'encadrement	222	229
Personnel professionnel	785	789
Agents d'aide, chefs d'équipe et personnel technicien	2 437	2 503
Personnel de soutien et préposés à la réception	716	742
<b>Total</b>	<b>4 160</b>	<b>4 263</b>

2. Dans le cadre du transfert du Programme de subventions aux entreprises adaptées.

3. D'une durée de six ans, l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail est entrée en vigueur en 2008-2009. La nouvelle Entente Canada-Québec 2014-2020 a été conclue le 4 mars 2014. Elle vise le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi.

4. Bien que les travaux de regroupement avec Services Québec aient été partiellement réalisés en 2013-2014, l'effectif n'est pas comptabilisé dans les données de ce tableau, ce qui aurait donné un effectif de 4 307 équivalents temps complet (ETC). À terme, cet effectif sera intégré à Emploi-Québec.

**EFFECTIF UTILISÉ SELON LA RÉGION**

Régions	2013-2014	2012-2013
Abitibi-Témiscamingue	96	102
Bas-Saint-Laurent	138	140
Capitale-Nationale <sup>a</sup>	283	290
Centre-du-Québec <sup>b</sup>	159	159
Chaudière-Appalaches <sup>c</sup>	180	182
Côte-Nord	76	75
Estrie	169	168
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	112	118
Île-de-Montréal <sup>d</sup>	735	762
Lanaudière <sup>e</sup>	230	236
Laurentides	234	237
Laval	133	140
Mauricie <sup>f</sup>	217	223
Montérégie	522	555
Nord-du-Québec	31	31
Outaouais <sup>g</sup>	196	192
Saguenay-Lac-Saint-Jean	175	175
Centre de communication avec la clientèle <sup>h</sup>	145	145
<b>Total partiel</b>	<b>3 831</b>	<b>3 930</b>
Unités centrales et autres <sup>i</sup>	329	333
<b>Total général</b>	<b>4 160</b>	<b>4 263</b>

a L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif régional – pension alimentaire.

b L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre administratif de la qualification professionnelle.

c L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé du travail autonome.

d L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux parrainés.

e L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des incohérences de Lanaudière.

f L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre d'assistance au placement.

g L'effectif utilisé inclut le personnel du Centre spécialisé des incohérences de l'Outaouais.

h Le personnel des deux unités régionales, à Gaspé et à Trois-Rivières, n'est pas considéré comme faisant partie de l'effectif des régions d'accueil, bien que les services qu'il fournit soient considérés comme des services régionalisés.

i L'effectif utilisé inclut le personnel relevant de la Commission des partenaires du marché du travail qui est rémunéré à même le Fonds de développement du marché du travail.

***La formation du personnel***

En 2013-2014, les activités de formation du personnel visaient l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle. Au total, 9 587 jours-personnes ont été consacrés à la formation du personnel, ce qui représente une moyenne de 2,1 jours par employée ou employé<sup>5</sup>. Comme l'indique le rapport du Ministère à la page 37, 1,3 % de la masse salariale (de l'année civile 2013) a été consacré à la formation du personnel à l'échelle ministérielle.

Les formations offertes aux gestionnaires ont porté principalement sur la gestion publique pour les nouveaux gestionnaires, la gestion de la diversité culturelle, la gestion de la réintégration au travail, le système de gestion de l'assiduité, le libre-service gestionnaire ainsi que les cercles de gestion interministériels.

Les professionnelles et professionnels ont reçu notamment de la formation sur le système de gestion de l'assiduité, le libre-service employé, la lecture et l'analyse des états financiers d'une entreprise et d'un organisme sans but lucratif, et l'écriture efficace.

5. Aux fins du calcul, on a considéré l'ensemble des postes prévus, ce qui est supérieur au nombre d'équivalents temps complet utilisés.

Les agentes et agents d'aide à l'emploi et les chefs d'équipe ont, pour leur part, été formés sur les différents programmes d'entraînement à la tâche pour le nouveau personnel ainsi que sur les transactions de prestation spéciale spécifique – Consigner/Suivre les interventions, l'outil centralisé de l'administration des recours et la conformité dans un contexte de réduction des documents.

Quant au personnel de soutien, il a reçu de la formation principalement sur les transactions spéciales spécifiques, l'outil centralisé de l'administration des recours ainsi que sur l'intervention préventive en situation d'agressivité, d'intimidation et de menaces.

#### NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2013-2014	2012-2013
Personnel d'encadrement	384	498
Personnel professionnel	1 218	1 116
Agents d'aide, chefs d'équipe et personnel technicien	6 999	7 053
Personnel de soutien et préposés à la réception	986	1 174
<b>Total</b>	<b>9 587</b>	<b>9 841</b>

#### Les ressources financières

Les ressources financières qu'utilise Emploi-Québec sont destinées aux activités découlant des deux grands volets de sa mission.

##### *Les mesures d'emploi, les services directs et l'administration*

Emploi-Québec répartit annuellement entre ses directions régionales le budget qui lui est alloué pour les mesures d'emploi, pour les services directs et pour l'administration du volet emploi et du volet solidarité sociale. On entend par services directs, les services rendus par le personnel d'Emploi-Québec tels que des sessions de groupe sur le marché du travail et la recherche d'emploi, des aides au placement et de l'information sur le marché du travail en salle multiservice, des services-conseils personnalisés en gestion des ressources humaines. Cette répartition est effectuée en fonction de données socioéconomiques. Sont ainsi prises en considération les variations parfois marquées entre les régions en ce qui concerne le volume d'emplois, le nombre de chômeuses et de chômeurs, les taux de chômage et d'activité, le taux de roulement du personnel dans les entreprises et le nombre de mises à pied.

L'utilisation de tels critères vise à tenir compte des particularités régionales et des efforts que chaque région doit déployer pour offrir sur son territoire des services accessibles et complets. En 2013-2014, les dépenses ont diminué de 8,7 millions de dollars par rapport à 2012-2013 (- 0,8 %). Cette réduction s'explique principalement par des efforts consentis pour optimiser et rendre plus efficaces les services directs et l'administration.

#### DÉPENSES EN MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Catégories dépenses	2013-2014	2012-2013
Financement des mesures d'emploi sous forme de soutien du revenu des participants et d'ententes avec les partenaires externes	862,2	861,8
Services directs et administration	249,5	258,6
<b>Total<sup>a</sup></b>	<b>1 111,7</b>	<b>1 120,4</b>

<sup>a</sup> Ces dépenses sont principalement soutenues par le Fonds de développement du marché du travail, qui y consacre 1 049,1 millions de dollars (1 060 millions en 2012-2013). De cette somme, des dépenses de 640,2 millions sont appliquées à l'Entente de mise en œuvre Canada Québec relative au marché du travail (643 millions de dollars en 2012-2013). L'Entente Canada-Québec sur le marché du travail 2008-2014 attribuant à Emploi-Québec 116 millions de dollars en 2013-2014 a fait l'objet de charges de 107,7 millions de dollars au Fonds de développement du marché du travail (107,2 millions en 2012-2013) et de 8,3 millions dans des programmes d'employabilité du Ministère (8,3 millions en 2012-2013).

**ENSEMBLE DES DÉPENSES SELON LA DIRECTION RÉGIONALE**  
**MESURES D'EMPLOI, SERVICES DIRECTS ET ADMINISTRATION (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

Regions	N° de centres locaux d'emploi	2013-2014	2012-2013
Abitibi-Témiscamingue	6	20,4	21,9
Bas-Saint-Laurent	8	30,7	30,1
Capitale-Nationale <sup>a</sup>	8	63,7	65,2
Centre-du-Québec <sup>b</sup>	4	27,1	27,3
Chaudière-Appalaches	10	36,2	36,3
Côte-Nord	6	14,6	14,7
Estrie	7	33,1	34,4
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	6	21,4	22,3
Île-de-Montréal <sup>c</sup>	19	252,8	248,6
Lanaudière	7	44,7	47,0
Laurentides	8	51,5	51,9
Laval	2	30,8	30,6
Mauricie <sup>d</sup>	7	41,6	43,8
Montérégie	19	126,3	126,5
Nord-du-Québec	4	6,5	7,4
Outaouais	7	36,4	37,4
Saguenay-Lac-Saint-Jean	6	39,1	40,3
Centre de communication avec la clientèle <sup>e</sup>		7,7	7,5
<b>Total partiel</b>	<b>134</b>	<b>884,6</b>	<b>893,2</b>
Unités centrales et autres		227,1	227,2
<b>Total général</b>	<b>134</b>	<b>1 111,7</b>	<b>1 120,4</b>

a Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif régional - pension alimentaire sont comprises dans celles de la région de la Capitale-Nationale, où il est situé.

b Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre administratif de la qualification professionnelle sont comprises dans celles de la région du Centre-du-Québec, où il est situé.

c Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des services aux partainés sont comprises dans celles de la région de l'île-de-Montréal, où il est situé.

d Les données tiennent compte des ententes avec la Ville de Montréal.

e Aux fins de la présentation, les dépenses du Centre d'assistance au placement sont comprises dans celles de la Mauricie, où il est situé.

f Ces dépenses, essentiellement liées au fonctionnement des deux unités opérationnelles de Gaspé et de Trois-Rivières, ne sont pas imputées à ces régions bien qu'elles se rapportent à des services régionalisés.

Les sommes allouées aux régions sont ensuite réparties par les directions régionales entre les centres locaux d'emploi de leur territoire. Elles servent également à financer les services complémentaires à ceux d'Emploi-Québec qui sont fournis soit par des carrefours jeunesse-emploi (45,4 millions de dollars<sup>6</sup>), soit par les autres ressources externes en employabilité (201,5 millions de dollars). Ces dépenses sont comprises dans les 1,1 milliard de dollars du tableau précédent.

6. Il s'agit de la somme servant à financer les activités de base des carrefours jeunesse-emploi telles que l'accueil des jeunes, les services de référence, des activités de réinsertion scolaire, d'intégration à l'emploi ou de mise en valeur des aptitudes entrepreneuriales.

**ENSEMBLE DES DÉPENSES EN CONTRATS AVEC LES CARREFOURS JEUNESSE-EMPLOI (CJE)  
ET LES RESSOURCES EXTERNES EN EMPLOYABILITÉ (EN DOLLARS)**

Régions	Carrefours jeunesse-emploi	N° de CJE	Ressources externes	N° d'ententes
Abitibi-Témiscamingue	1 694 759	5	2 852 923	21
Bas-Saint-Laurent	2 190 823	7	5 601 641	106
Capitale-Nationale	3 388 407	7	14 019 623	69
Centre-du-Québec	1 451 926	4	5 166 091	42
Chaudière-Appalaches	3 062 617	10	7 623 251	88
Côte-Nord	1 163 441	3	2 082 496	47
Estrie	2 002 774	7	7 114 834	58
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	1 715 076	5	2 858 424	58
Île-de-Montréal	9 808 353	20	73 336 874	269
Lanaudière	2 161 535	5	9 162 199	64
Laurentides	2 848 535	8	11 230 404	78
Laval	837 289	1	7 910 108	37
Mauricie	1 953 670	5	7 209 897	47
Montérégie	7 085 554	15	30 997 824	208
Nord-du-Québec	505 732	1	357 416	10
Outaouais	1 646 229	4	6 856 523	42
Saguenay-Lac-Saint-Jean	1 835 365	3	7 082 791	53
<b>Total général</b>	<b>45 352 085</b>	<b>110</b>	<b>201 463 319</b>	<b>1 297</b>

*L'aide financière de dernier recours et les programmes spécifiques*

Les dépenses de transfert des services de solidarité sociale se sont élevées, en 2013-2014, à 3,0 milliards de dollars. Ces dépenses sont administrées régionalement et correspondent essentiellement à des prestations auxquelles des ménages ou des personnes ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application.

# RÉSULTATS 2013-2014

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS CONCERNANT LE PLAN D'ACTION 2013-2014

Les cibles de résultats 2013-2014 ont été fixées en tenant compte de la stratégie Tous pour l'emploi, lancée en février 2013. Dans le contexte du resserrement progressif du marché du travail et de la diminution du nombre de personnes en âge de travailler, cette stratégie vient accentuer l'importance de favoriser la participation au marché du travail des personnes faisant partie des groupes qui y sont sous-représentés. Il s'agit de la clientèle des programmes d'assistance sociale, des jeunes, des travailleurs expérimentés et des personnes immigrantes ou handicapées. La cible relative au nombre d'entreprises nouvellement aidées a également été revue à la hausse dans la foulée des efforts accrus déployés pour soutenir la formation de la main-d'œuvre en emploi et le développement des ressources humaines.

La majorité des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à des niveaux élevés. Le fait marquant de l'année est la progression significative de l'achalandage des services publics d'emploi, ce qui reflète l'intensification des actions visant à favoriser l'insertion professionnelle.

### ORIENTATION 1

Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi <sup>a</sup>	136 500	173 427	127 %	152 161
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>b</sup>	50 900	55 036	108 %	49 751
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi <sup>c</sup>	200,0 M\$ <sup>c</sup>	252,3 M\$	126 %	230,5 M\$

a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b. Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

c. Cible révisée en cours d'année (la cible prévue dans le plan d'action était de 156,2 M\$).

## ORIENTATION 2

Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	558 558	102 %	552 763
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000	304 930	113 %	281 484
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600 <sup>a</sup>	145 754 <sup>a</sup>	108 %	136 260
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % <sup>b</sup>	49,6 % <sup>b</sup>	98 %	50,1 %
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 % <sup>b</sup>	79,9 %	S.O.	77,9 %
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	28 230	88 %	29 018
Nombre d'exams administrés dans les qualifications réglementées	S.O. <sup>c</sup>	2 903	S.O.	3 045
Nombre de nouveaux apprentis et de certificats	S.O. <sup>c</sup>	10 466	S.O.	9 143
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	90 000	93 853	104 %	88 292
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000 <sup>d</sup>	35 803 <sup>d</sup>	97 %	32 312
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 % <sup>e</sup>	39,2 % <sup>d</sup>	96 %	41,2 %
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	52 308	105 %	50 792
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 % <sup>a</sup>	45,4 % <sup>a</sup>	101 %	44,5 %
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	114,1 M\$	127,6 M\$ <sup>d</sup>	112 %	105,8 M\$

a Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

b Le niveau de 75 % est une référence et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

c Cet indicateur n'était pas ciblé par le Plan d'action 2013-2014.

d Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrement des résultats d'emploi.

### ORIENTATION 3

Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	6 343	6 775	107 %	7 103
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 000	11 871	108 %	11 684

### ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse	S. O. <sup>a</sup>	5 349	S.O.	7 234
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social	S.O. <sup>b</sup>	3 526	S.O.	3 898
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	75 000	72 516	97 %	ND <sup>c</sup>

a. Cet indicateur n'était pas cible par le Plan d'action 2013-2014.

b. La méthode de calcul relative à cet indicateur a été revue de façon significative en 2013-2014. C'est pourquoi on ne présente pas d'historique de cet indicateur dont le libellé demeure le même que par les années précédentes.

### ORIENTATION 5

Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 <sup>a</sup>	13,8	Non atteinte	12,9
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	S.O. <sup>b</sup>	9,3 %	S.O.	9,7 %
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi à la suite d'une demande de révision	21,0 % <sup>c</sup>	17,6 %	Atteinte	17,2 %
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 % <sup>c</sup>	97,4 %	Atteinte	96,1 %

a. Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou inférieur.

b. Cet indicateur ne fait plus l'objet d'une cible depuis le Plan d'action 2013-2014.

c. Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

## Notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi

### Les indicateurs globaux

Les résultats relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi concernent les personnes dont la participation à une intervention des services publics d'emploi a pris fin entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2013. Ils tiennent compte du délai maximal de six mois alloué pour obtenir les données et les inscrire dans le système. Ces résultats reflètent en quelque sorte l'insertion professionnelle à court terme.

### Les indicateurs de résultats

#### de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail

Dans le cas des indicateurs de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail, le retour au travail d'une prestataire active ou d'un prestataire actif de l'assurance-emploi signifie que cette personne a occupé un emploi pendant douze semaines consécutives ou pendant la période restante de prestations si cette dernière est inférieure à douze semaines.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2013-2014

### ORIENTATION 1

#### Prévenir les effets de la conjoncture économique sur le marché du travail et soutenir la croissance de l'emploi par l'ajustement de l'offre de service

En plus de l'aide accordée aux entreprises pour éviter les mises à pied, il a été jugé important d'assister rapidement les personnes ayant perdu leur emploi afin d'accélérer leur réintroduction au travail. Pour beaucoup de ces personnes, les services de placement ou d'information sur le marché du travail auront été suffisants.

Les indicateurs rattachés à cette orientation concernent la clientèle de l'assurance-emploi. Ils sont complétés par les indicateurs sur l'aide aux personnes éloignées du marché du travail et l'aide aux entreprises et aux travailleuses et travailleurs en emploi, qui seront abordés dans les parties du rapport consacrées à d'autres orientations. Les efforts déployés cette année ont permis d'atteindre entièrement les cibles fixées.

Emploi-Québec gère ses mesures et services de façon décentralisée par l'intermédiaire de ses directions régionales. Ces dernières s'assurent que la modulation de l'offre de service répond aux besoins de leur marché du travail, dont la situation peut varier considérablement d'une région à l'autre<sup>a</sup>.

#### Les participantes et participants de l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi <sup>a</sup>	136 500	173 427	127 %

a Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

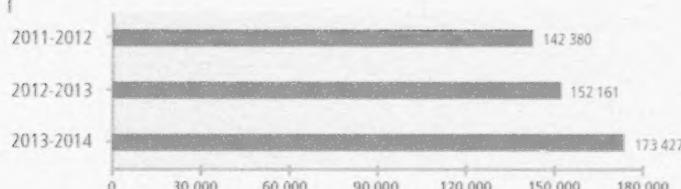
On entend par participante ou participant de l'assurance-emploi une personne qui reçoit un soutien du revenu du Compte de l'assurance-emploi ou qui avait droit à certaines sommes provenant de ce compte du fait qu'elle avait bénéficié de prestations d'assurance-emploi au cours des trois ou cinq années précédentes, selon certaines dispositions de la Loi sur l'assurance-emploi (L.C. 1996, ch. 23). Cet indicateur fait le compte des nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi qui sont inscrits à titre de prestataires actifs ou de participants admissibles à l'assurance-emploi. Aux fins du suivi, seules sont retenues les mesures reconnues dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

On a dénombré en 2013-2014 plus de 173 000 nouveaux participants, soit un taux d'atteinte de la cible de 127 %. Il s'agit du plus fort achalandage depuis la création d'Emploi-Québec. La hausse par rapport à 2012-2013 du nombre de personnes aidées par Emploi-Québec s'explique par les efforts supplémentaires consentis en matière de soutien à la recherche d'emploi. L'aide à la formation est demeurée importante puisque près de 21 000 personnes ont été soutenues dans l'amélioration de leurs compétences de base ou spécialisées.

<sup>a</sup> Les principaux résultats régionaux sont présentés à l'annexe 1.

La hausse du nombre de personnes aidées pendant qu'elles recevaient des prestations d'assurance-emploi (soit la première catégorie de participants mentionnée plus haut), combinée à une baisse du bassin de personnes ayant reçu des prestations d'assurance-emploi dans l'année, a fait passer le taux d'intervention auprès de cette clientèle de 17 % à 20 %<sup>a</sup>.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



#### L'insertion professionnelle des participantes et participants de l'assurance-emploi

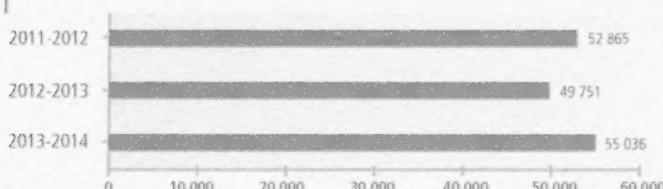
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi <sup>b</sup>	50 900	55 036	108 %

a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b. Pour plus de détails, on se reporterà aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

Cet indicateur correspond au nombre de participantes et de participants de l'assurance-emploi qui ont occupé ou qui occupaient un emploi après une intervention reconnue dans le cadre de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail. En 2013-2014, un total de 55 036 prestataires sont retournés au travail rapidement après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi<sup>b</sup>, soit 108 % de la cible fixée. Cette hausse significative par rapport à 2012-2013 s'explique par l'augmentation du nombre de personnes aidées, comme il a été mentionné précédemment.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



<sup>a</sup>. Il s'agit d'une estimation du bassin à part du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi qui recevaient des prestations au début de l'année, auquel on ajoute le nombre total de personnes qui sont devenues prestataires au cours de l'année. Dans ce bassin de 759 800 personnes, environ 20 % ont bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi.

<sup>b</sup>. Ces données proviennent d'échanges d'information entre Emploi-Québec et Service Canada.

## Les prestations non versées par l'assurance-emploi

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi <sup>a</sup>	200,0 M\$ <sup>b</sup>	252,3 M\$	126 %

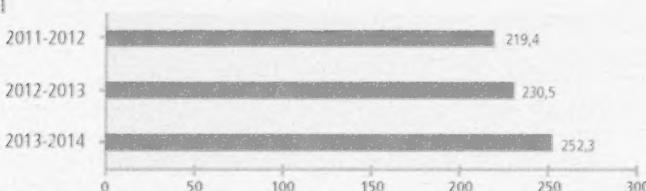
a. Cet indicateur est tiré du plan d'action annuel rattaché à l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

b. Cible révisée en cours d'année (la cible prevue dans le plan d'action était de 156,2 M\$).

L'intervention des services publics d'emploi auprès des participants de l'assurance-emploi et le retour en emploi de ces derniers influent sur les dépenses de prestation du programme d'assurance-emploi. Ce résultat est calculé en faisant la somme des prestations qui auraient normalement été versées à des prestataires de l'assurance-emploi et qui ne l'ont pas été en raison du retour au travail de ces personnes à la suite d'une intervention reconnue aux fins de l'Entente de mise en œuvre Canada-Québec relative au marché du travail.

La cible a été largement dépassée. Parmi les 55 036 prestataires de l'assurance-emploi qui ont réintégré rapidement le marché du travail à la suite d'une intervention des services publics d'emploi, une forte majorité recevait des prestations avant de participer à une mesure active d'Emploi-Québec (prestataires actifs). Les prestations non versées en 2013-2014 à ces personnes en raison de leur retour au travail totalisent 252,3 millions de dollars.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## ORIENTATION 2

### Favoriser la participation active au marché du travail et l'emploi du plus grand nombre de personnes

Il est essentiel d'augmenter la participation des Québécoises et des Québécois au marché du travail afin de relever les défis que pose le vieillissement de la population pour l'équilibre du marché du travail, la croissance économique et le niveau de vie de la population. Bien qu'une partie des chômeuses et des chômeurs soient relativement autonomes par rapport à leur intégration au marché du travail, un nombre significatif d'entre eux risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une aide des services publics d'emploi.

La stratégie *Tous pour l'emploi* est venue préciser les efforts des services publics d'emploi en la matière. L'une des priorités a été de renforcer l'action auprès des personnes faisant partie de groupes sous-représentés sur le marché du travail<sup>10</sup>.

10. Ces groupes sont la clientèle des programmes d'assistance sociale, les jeunes, les travailleuses et travailleurs exploitantes et les personnes immigrantes.

Divers indicateurs ont été suivis afin de mesurer l'efficacité des interventions. Ces indicateurs couvrent, d'une part, les services accessibles à toutes et à tous, et d'autre part, les services spécialisés. Le risque de chômage et de sous-emploi étant déterminé par certaines caractéristiques sociodémographiques, une attention particulière est accordée à deux groupes, soit la clientèle des programmes d'assistance sociale et les personnes immigrantes. En 2013-2014, le nombre total de personnes aidées par des services spécialisés ainsi que le nombre des personnes aidées qui ont occupé rapidement un emploi au terme de l'intervention ont augmenté par rapport à 2012-2013.

L'arrimage des services aux entreprises et des services aux individus a été renforcé pour améliorer l'insertion professionnelle des personnes. Diverses actions de placement et d'appariement ont été menées au cours de l'année.

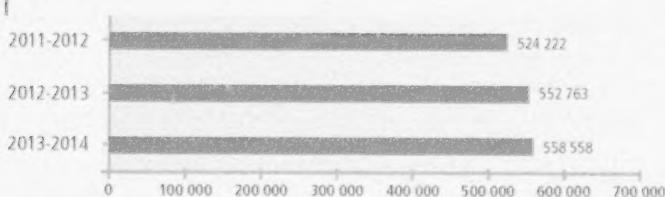
### Les services de placement

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	558 558	102 %

Le nombre de postes vacants comprend tous les postes signalés par les employeurs au Service national de placement. Les données sont entièrement traitées dans l'application Placement en ligne, accessible sur le site d'Emploi-Québec à l'adresse [www.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca). L'utilisation de Placement en ligne est gratuite, tant pour les employeurs que pour les chercheuses et les chercheurs d'emploi.

Comme pouvait le laisser présager l'état du marché du travail, on a observé en 2013-2014 une légère progression des signalements de postes vacants et une hausse du nombre de candidatures affichées dans Placement en ligne. Compte tenu des 558 558 postes vacants signalés au cours de l'exercice, la cible fixée a été entièrement atteinte. Dans environ 95 % des cas, les offres d'emploi ont été inscrites en mode libre-service, c'est-à-dire par les employeurs eux-mêmes. Au besoin, une agente ou un agent du Centre d'assistance au placement a saisi des offres.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



On estime à 49 000 le nombre d'employeurs ayant inscrit au moins une offre d'emploi au cours de l'année. Il s'agit d'environ 20 % des entreprises du Québec<sup>11</sup>. Les emplois affichés touchent une variété de professions et couvrent tous les secteurs d'activité. On dénombre par ailleurs en 2013-2014 quelque 269 500 candidatures dites « régulières » et 74 600 candidatures étudiantes. Le site Placement en ligne reçoit chaque année plusieurs millions de visites. Dans le cadre du Plan Nord<sup>12</sup>, une attention particulière a été apportée à l'arrimage entre les offres d'emploi et les candidatures de personnes désireuses de travailler sur le territoire nordique, quelle que soit leur région de résidence.

11. Le pourcentage est calculé sur la base d'un total de 239 700 entreprises au Québec.

12. Projet de développement du Nord du Québec axé sur les ressources naturelles et le tourisme.

### L'information sur le marché du travail

L'information sur le marché du travail se révèle un outil important à toutes les étapes d'une carrière. Cette information sert, entre autres, à soutenir les personnes qui s'interrogent sur les compétences à acquérir pour poursuivre la carrière qu'elles ont choisie ou pour se réorienter. L'information sur le marché du travail est accessible par l'entremise des salles multiservices de tous les centres locaux d'emploi et par Internet, au [www.emploiquebec.gouv.qc.ca](http://www.emploiquebec.gouv.qc.ca) (site d'Emploi-Québec).

L'une des composantes importantes de la prestation de services d'information sur le marché du travail demeure l'application IMT en ligne, dont la popularité ne cesse de grandir. Le nombre annuel de visites est en progression constante. Il atteignait plus de 4,4 millions en 2013-2014. Cette application a en outre reçu au cours de l'exercice près de 268 300 visites en provenance de l'Inforoute<sup>13</sup> de la formation professionnelle et technique, contribuant ainsi à une meilleure adéquation entre la formation et les besoins du marché du travail.

Parallèlement aux mises à jour périodiques des données contenues dans IMT en ligne, de nombreuses autres actions ont été réalisées afin d'accroître l'utilisation de l'information sur le marché du travail. Parmi ces actions, mentionnons :

- la poursuite de la formation offerte au personnel d'Emploi-Québec sur l'utilisation de l'information sur le marché du travail afin que celle-ci soit placée au cœur de la prestation de services;
- les travaux visant l'amélioration du site Web d'Emploi-Québec, qui positionnera l'information sur le marché du travail dans le cadre du développement de carrière et qui facilitera l'adéquation entre la formation et l'emploi;
- une veille constante de la conjoncture économique et du marché du travail, qui a fourni à Emploi-Québec et à la Commission des partenaires du marché du travail l'information pertinente afin, notamment, de soutenir la prise de décision sur l'ajustement de l'offre de services d'Emploi-Québec aux besoins du marché du travail;
- la participation d'Emploi-Québec à divers colloques et à des entrevues dans des médias, à titre d'organisation reconnue comme experte en matière d'information sur le marché du travail au Québec;
- la diffusion d'information ou de publications sur les carrières et sur le marché du travail, notamment sur les professions à forte demande de main-d'œuvre, sur les perspectives d'emploi de moyen et de long terme ainsi que sur les résultats de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec;
- l'association d'Emploi-Québec avec une variété de diffuseurs, ce qui lui permet de toucher, par la publication de différents guides sur l'emploi ou par des collaborations permanentes, une clientèle plus diversifiée partout au Québec, notamment les intervenantes et intervenants en développement de la carrière et les jeunes qui doivent faire un choix professionnel;
- une collaboration et des échanges avec des ministères et organismes que concerne la situation du marché du travail;
- le développement d'un partenariat avec plusieurs ministères et organismes au Québec en vue du partage des connaissances sur les entreprises, notamment grâce à des dispositions leur donnant accès aux données du Répertoire des établissements d'Emploi-Québec.

Tous ces efforts contribuent à rendre plus accessible, plus conviviale et plus pertinente l'information sur le marché du travail mise à la disposition des acteurs du marché du travail. Cette information constitue un outil important pour les agentes et agents d'Emploi-Québec, et pour les ressources externes spécialisées en employabilité, en contribuant à optimiser leurs décisions et leurs interventions, lesquelles favorisent l'arrimage de l'offre et de la demande de travail.

## Les participantes et participants aux interventions

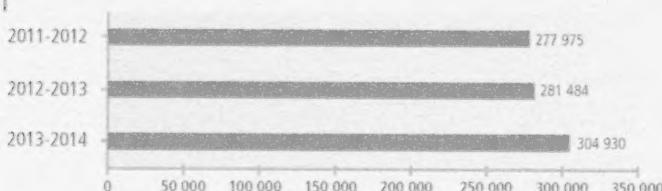
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000	304 930	113 %

Cet indicateur nous renseigne sur le recours de la population aux services spécialisés offerts par Emploi-Québec en indiquant le nombre de nouveaux participants et participantes aux interventions des services publics d'emploi. Ne sont pas prises en considération les personnes qui ont eu recours exclusivement aux services universels (information sur le marché du travail, accueil et évaluation de l'employabilité, placement).

On a dénombré quelque 362 900 participantes et participants actifs en 2013-2014, dont 304 930 ont amorcé leur démarche dans l'année. La cible a été atteinte à 113 %. Ainsi, plus d'une personne sur quatre ayant reçu des prestations d'indemnisation du chômage au cours de l'année a bénéficié d'une intervention structurée pour l'aider dans ses démarches vers l'emploi<sup>14</sup>. Le détail des résultats quant aux nouveaux participants et participantes par région est présenté à l'annexe 1.

Plus de la moitié des nouveaux participants et participantes ont reçu un service fourni en partenariat avec un établissement scolaire ou une ressource spécialisée en employabilité. L'expertise de ces ressources permet de répondre de façon adaptée aux besoins de la clientèle ou de réaliser des économies d'échelle en tenant compte des créneaux qu'elles exploitent en matière d'aide à la recherche d'emploi ou d'aide au développement de l'employabilité et des compétences. Les centres locaux de développement ont également accordé un soutien spécialisé au démarrage de microentreprises et à la création d'emplois autonomes.

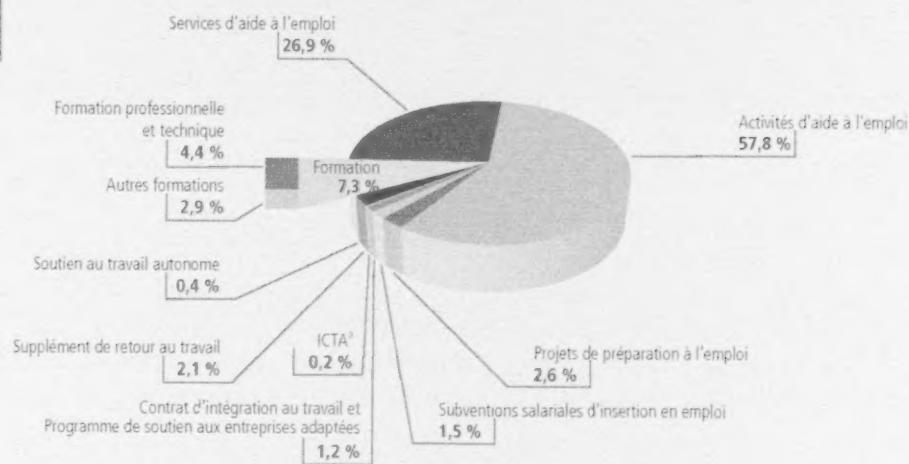
### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Comme nous le verrons en examinant les indicateurs portant sur des sous-groupes de participantes et de participants, les services qui leur sont offerts varient en fonction de leurs besoins et de leurs caractéristiques, bien que ces personnes aient en commun plusieurs problématiques. Ainsi, plus de 80 % des nouvelles participations visaient un soutien à la recherche d'emploi (activités sur place encadrées par du personnel d'Emploi-Québec ou services d'aide à l'emploi offerts par des organismes spécialisés en employabilité).

<sup>14</sup> Il s'agit d'une estimation du bassin à partir du nombre total de prestataires actifs de l'assurance-emploi jumelé au nombre d'adultes aptes au travail qui ont bénéficié d'une aide financière de dernier recours au cours de l'année.

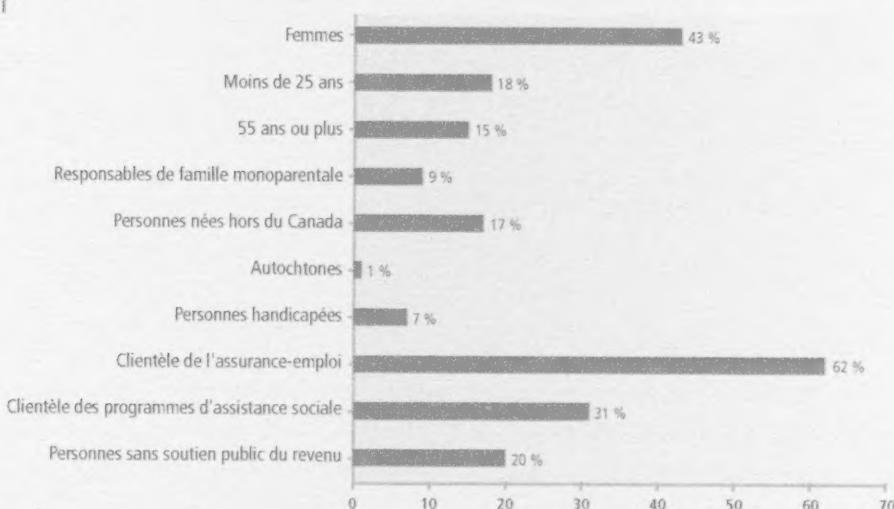
## NOUVELLES PARTICIPATIONS SELON LA MESURE



a. Initiative ciblée pour les travailleurs âgés.

La population à laquelle sont offerts des services spécialisés est diversifiée. Elle suit l'évolution socioéconomique du Québec ainsi que les objectifs des diverses stratégies visant à favoriser la participation du plus grand nombre de personnes au marché du travail. Ainsi, on observe une tendance à la hausse de la proportion des nouveaux participants et participantes ayant 55 ans ou plus qui, en raison du vieillissement de la population, est passée de 4 % en 2000-2001 à 15 % en 2013-2014. Les caractéristiques de la clientèle varient aussi selon les particularités régionales et locales.

La proportion des nouvelles participations offertes à des personnes appartenant à des groupes sous-représentés sur le marché du travail (soit les jeunes, les personnes expérimentées, les personnes immigrantes, les personnes handicapées ainsi que la clientèle des programmes d'assistance sociale) est passée de 56 % en 2011-2012 à 58 % en 2013-2014. Cela illustre les efforts déployés pour accroître leur présence sur le marché du travail<sup>15</sup>.

PROPORTION DE NOUVEAUX PARTICIPANTS ET PARTICIPANTES SELON CERTAINES CARACTÉRISTIQUES<sup>16</sup>

15. À noter que les personnes concernées peuvent faire partie de plus d'un groupe (par exemple, celui des jeunes et celui des personnes immigrantes).

16. Les caractéristiques ne s'excluent pas l'une l'autre. De plus, certains résultats sont produits à partir des déclarations volontaires des participants et peuvent donc comporter une certaine marge d'erreur.

## L'insertion professionnelle

INDICATEUR	Cible 2013-2014 <sup>a</sup>	Résultat 2013-2014 <sup>b</sup>	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600 <sup>c</sup>	145 754 <sup>d</sup>	108 %

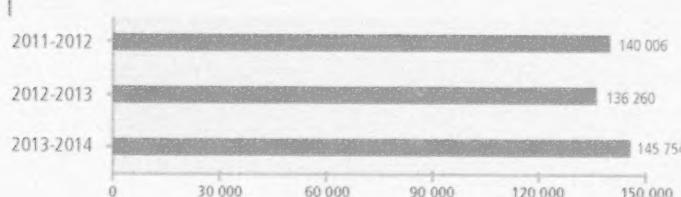
a. Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

b. Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrement des résultats d'emploi. L'impact estimé est de + 1 500.

Le principal effet recherché par les services offerts est que les personnes aidées trouvent du travail et qu'elles continuent ensuite à développer leurs compétences tout en occupant un emploi. L'efficacité des interventions est évaluée, notamment, en fonction du nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi après avoir bénéficié de celles-ci.

Ainsi, plus de 145 700 personnes ont obtenu rapidement un emploi à la suite d'une intervention, soit 108 % du nombre ciblé. Ce résultat indique une remontée des résultats par rapport à 2012-2013.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Le rôle des ressources externes, mentionné précédemment, se reflète également sur les résultats en matière d'insertion professionnelle, puisque ces partenaires y contribuent dans plus d'un cas sur trois.

## Le taux d'emploi

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 % <sup>a</sup>	49,6 % <sup>b</sup>	98 %

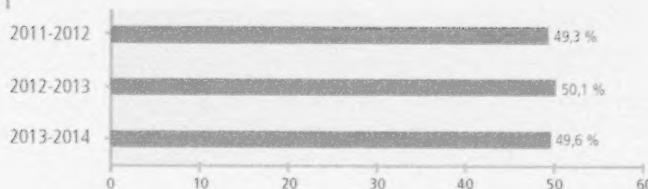
a. Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

b. Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrement des résultats d'emploi. L'impact estimé est de + 0,5 point de pourcentage.

En complément du nombre de personnes qui occupent rapidement un emploi à la suite d'une intervention abordé précédemment, cet indicateur mesure la proportion de participantes et participants qui, ayant terminé leur démarche au cours de la période de référence, trouvent du travail à brève échéance à la suite de l'intervention. Parmi les 294 111 personnes qui ont terminé leur participation pendant la période de référence, 145 754 ont occupé un emploi rapidement, ce qui correspond à un taux d'emploi de 49,6 %.

Le taux d'emploi varie de 34,5 % à 54,5 % selon qu'il s'agit, respectivement, de prestataires d'une aide financière de dernier recours (non admissibles à l'assurance-emploi) ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Il correspond d'ailleurs au degré d'employabilité que l'on observe chez ces deux groupes de prestataires, la clientèle de l'aide financière de dernier recours rencontrant généralement plus d'obstacles à l'emploi que les prestataires de l'assurance-emploi, qui bénéficient d'une expérience de travail récente. Le taux d'emploi se situe à 48,8 % chez les femmes et à 50,2 % chez les hommes.

## ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## Les mesures de préparation et d'intégration en emploi

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014
Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75,0 % <sup>a</sup>	79,9 %

a. Le niveau de 75 % est un référentiel et non pas une cible à atteindre. Aucun taux d'atteinte n'est présenté.

Cet indicateur vise à favoriser une allocation efficiente des ressources en indiquant le lien à établir entre le risque associé à la durée du chômage et l'ampleur de l'intervention. Les services publics d'emploi interviennent auprès de personnes ayant plus ou moins d'obstacles à franchir pour occuper un emploi, mais aussi pour satisfaire aux exigences inhérentes à l'intervention. Aussi le choix de la mesure comporte-t-il un facteur de risque qui se traduit par des interruptions avant terme de la participation<sup>17</sup>. Le recours à une mesure de longue durée doit donc se faire judicieusement. À cet égard, des travaux ont été menés en collaboration avec divers intervenants afin d'examiner plus attentivement la situation de la persévérance des participants et de trouver des pistes d'amélioration.

Les évaluations réalisées<sup>18</sup> ont clairement démontré l'efficacité et l'efficience des interventions auprès de la clientèle la plus éloignée du marché du travail au moyen de mesures de longue durée telles que Formation de la main-d'œuvre, Projet de préparation à l'emploi et Subventions salariales. Les autres mesures, de plus courte durée, qui touchent notamment l'aide à la recherche d'emploi et, plus directement, le retour au travail, s'adressent davantage aux personnes prêtes à occuper un emploi. Dans une moindre proportion, elles peuvent également être proposées à des personnes plus éloignées du marché du travail afin que celles-ci entreprennent une démarche d'insertion sociale ou professionnelle.

On entend par chômage de longue durée une période de plus de douze mois consécutifs. Certaines caractéristiques sont susceptibles d'entraîner une période de chômage d'une telle durée, notamment un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Parmi les personnes qui ont bénéficié de mesures de longue durée, environ 80 % éprouvaient des difficultés importantes d'intégration au marché du travail.

Les données relatives à cette référence de 75 % sont mentionnées à titre indicatif pour l'ensemble du Québec. Aucun historique n'est présenté, la proportion devant être évaluée en fonction de divers paramètres propres à chaque année et à chaque région (par exemple, le contexte économique, le profil d'employabilité, les orientations, etc.).

17. Le taux d'abandon des services d'aide à l'emploi (durée: durée) est de 5 %, alors qu'il est plus près de 20 % quand il s'agit d'une formation s'échelonnant sur plusieurs mois.

18. Étude des effets des mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec (SCM, décembre 2003) et Étude sur le rendement de l'investissement relié à la participation aux mesures actives offertes aux individus par Emploi-Québec (ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, novembre 2006).

## Des formations qui correspondent aux besoins du marché du travail

Conformément à l'objectif d'accorder un soutien à la formation surtout aux personnes qui rencontrent le plus d'obstacles sur le marché du travail et qui sont le moins qualifiées, plus de 51 400 personnes sans emploi ont pu obtenir de l'aide au cours de l'année afin de bénéficier d'un programme de formation. De ces personnes, plus de 33 900 ont suivi une formation professionnelle donnée au secondaire ou une formation technique de niveau collégial. Parmi les personnes ayant terminé leur démarche d'emploi et dont l'activité principale consistait à suivre une formation professionnelle ou technique, 74,3 % ont occupé ou occupaient un emploi par la suite<sup>19</sup>.

Les formations offertes couvrent un large éventail de professions et favorisent ainsi l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Emploi-Québec soutient principalement des formations qui visent à développer les compétences permettant d'occuper un emploi de niveau technique ou intermédiaire. La présence d'une main-d'œuvre de plus en plus scolarisée et le développement des nouvelles technologies exigent des chômeuses et des chômeurs voulant occuper ce type d'emplois qu'ils accroissent leurs compétences pour être compétitifs sur le marché du travail.

En contrepartie, pour diverses professions nécessitant un niveau de compétence élémentaire, le soutien à l'acquisition de compétences de base ainsi qu'une formation à la tâche sont suffisants. C'est notamment de cette situation que traite le prochain indicateur de résultats.

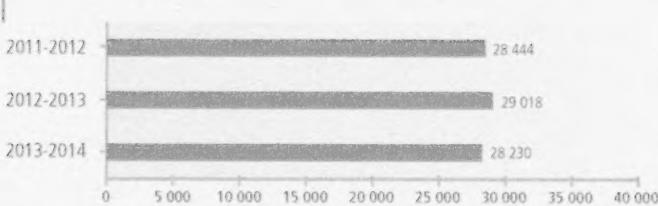
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	28 230	88 %

La Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue a été adoptée en 2002. En a découlé un plan d'action construit autour de mesures dont le but est d'ancrer une véritable culture de la formation continue au Québec<sup>20</sup>. L'un des objectifs particuliers du plan d'action est d'augmenter de façon importante le niveau de formation de base de la population québécoise.

Conformément au plan d'action afférent à la politique, l'indicateur retenu dénombre les participantes et participants aux volets suivants de la mesure Formation de la main-d'œuvre : Francisation, Alphabétisation, Préalable à la formation professionnelle ou technique, Formation générale au secondaire, Métiers semi-spécialisés ou peu spécialisés et Formation professionnelle au secondaire.

La cible, qui est constante à 32 000 depuis 2004-2005, a été atteinte à 88 %, puisque 28 230 nouveaux participants et participantes ont bénéficié d'une formation de base. Ce résultat est inférieur à celui de 2010-2011, qui constituait un sommet, mais demeure au-dessus du niveau de 27 000 observé avant l'implantation du plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue. Des travaux se poursuivent afin d'actualiser les orientations en la matière.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



19. Les projets de formation s'adressant à des personnes plus éloignées du marché du travail, qui comprenaient une formation professionnelle ou technique, un stage et/ou accompagnement par une ressource externe, ont fait l'objet d'une évaluation, laquelle confirme l'obtention de résultats élevés et l'aptitude de l'accompagnement offert à ces personnes. (Évaluation de projets de formation, Direction de l'évaluation, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2004.)

20. Gouvernement du Québec, ministère de l'Éducation, *Plan d'action en matière d'éducation des adultes et de formation continue*, 2002. Ce plan comporte également une cible concernant les ententes de qualification (c'est-à-dire les programmes d'apprentissage en milieu de travail), qui sera examinée plus loin dans le présent rapport - <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/b64397>.

## Les examens de qualification

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'examens administrés dans les qualifications réglementées	S.O. <sup>a</sup>	2 903	S.O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le Plan d'action 2013-2014.

Pour exercer certains métiers, il faut suivre un programme d'apprentissage et subir des examens en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Ces examens sont obligatoires pour obtenir un certificat de qualification, notamment en matière d'électricité, de tuyauterie, de mécanique d'ascenseur, de traitement de l'eau potable de même qu'en matière de gaz, de machines fixes et d'appareils sous pression. L'indicateur ci-dessus recense le nombre d'examens passés par les personnes inscrites à ces programmes d'apprentissage et de qualification professionnelle.

En 2013-2014, Emploi-Québec a fait passer 2 593 examens de qualification. À ce nombre, il faut ajouter les 310 examens inter provinciaux qu'Emploi-Québec a fait passer dans le cadre du Programme des normes inter provinciales Sceau rouge<sup>21</sup>, pour un total de 2 903 examens. Par la reconnaissance de la qualification, Emploi-Québec favorise la progression de carrière et la mobilité de la main-d'œuvre.

La Stratégie d'intervention gouvernementale en matière de mobilité de la main-d'œuvre<sup>22</sup> a instauré l'objectif visant à accélérer les mécanismes de reconnaissance de la qualification professionnelle en exemptant de l'examen de qualification notamment les personnes formées dans un établissement français et les titulaires d'un certificat de qualification délivré par un organisme de réglementation de quelque province ou territoire que ce soit au Canada.

## Les cartes d'apprentis et certificats de la qualification réglementée

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux apprentis et de certificats	S.O. <sup>a</sup>	10 466	S.O.

a Cet indicateur n'est pas ciblé par le Plan d'action 2013-2014.

Pour exercer certains métiers, fonctions de travail ou tâches, il est obligatoire de détenir une carte d'apprenti ou un certificat de qualification professionnelle que délivre Emploi-Québec en vertu de la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre. Cette obligation touche notamment les domaines de l'électricité, de la tuyauterie, de la mécanique d'ascenseur, du traitement de l'eau potable de même que les domaines du gaz, de la mécanique de machines fixes et des appareils sous pression.

En 2013-2014, dans le cadre des programmes de qualification réglementée, Emploi-Québec a délivré 3 135 nouvelles cartes d'apprenti et 7 331 nouveaux certificats de qualification professionnelle, pour un total de 10 466.

21. Voir la liste à l'adresse suivante : [www.sceau-rouge.ca/w2lc4m2@-fra.jsp](http://www.sceau-rouge.ca/w2lc4m2@-fra.jsp).

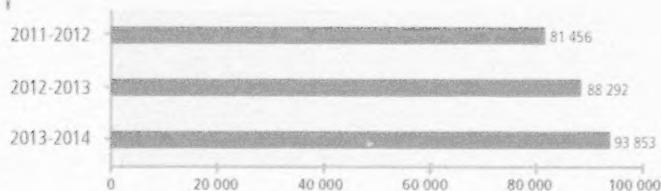
22. Stratégie adoptée par le Conseil des ministres en décembre 2007.

## L'aide à la clientèle des programmes d'assistance sociale

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	90 000	93 853	104 %

La clientèle des programmes d'assistance sociale est celle qui reçoit une aide financière de dernier recours ou qui participe au Programme alternative jeunesse avant de bénéficier d'une intervention des services publics d'emploi. En 2013-2014, on dénombre 93 853 personnes qui ont bénéficié d'une intervention visant leur insertion professionnelle, ce qui correspond à un taux d'atteinte de la cible de 104 %. Il s'agit d'une hausse considérable par rapport à 2012-2013 et du résultat le plus élevé des dernières années.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Cette clientèle a continué de recevoir un important soutien à la formation et de bénéficier de projets de préparation à l'emploi, deux mesures qui s'échelonnent sur plusieurs mois. Par ailleurs, les activités d'aide à l'emploi, qui sont des interventions offertes à l'interne par le personnel d'Emploi-Québec, ont été intensifiées pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes aidées, lesquelles sont nombreuses à posséder certaines compétences ainsi que des expériences de travail. Des efforts particuliers ont été déployés auprès des couples qui recevaient l'allocation mensuelle pour contraintes temporaires à l'emploi en raison de la garde d'un enfant d'âge préscolaire. Ces couples ont été informés et invités à rencontrer une agente ou un agent pour convenir d'un plan personnalisé d'intervention. Il en est de même des prestataires de 54 ans.

## L'intégration en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

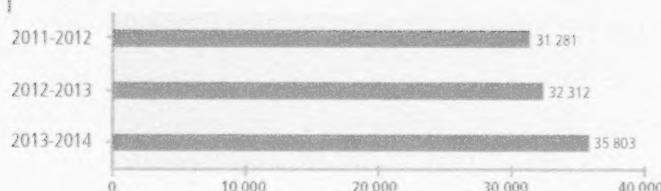
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000 <sup>a</sup>	35 803 <sup>b</sup>	97 %

a. Pour plus de détails, on se reporterà aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

b. Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrement des résultats d'emploi. L'impact estimé est de + 1 400.

En 2013-2014, plus de 35 800 participantes et participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ont intégré rapidement un emploi après une intervention des services publics d'emploi, soit 97 % de la cible fixée. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport à 2012-2013.

## ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## Le taux d'emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale

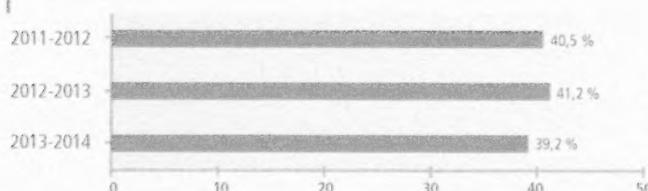
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41,0 % <sup>a</sup>	39,2 % <sup>b</sup>	96 %

a. Pour plus de détails, on se reportera aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.

b. Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrement des résultats d'emploi. L'impact estimé est de + 1,4 point de pourcentage.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion des participantes et participants provenant de la clientèle des programmes d'assistance sociale qui trouvent un emploi dans un court laps de temps après une intervention des services publics d'emploi. Historiquement, ces personnes sont celles qui affichent le plus faible taux d'emploi au sein de la population visée par Emploi-Québec. Parmi les 91 274 personnes faisant partie de cette clientèle qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 35 803 ont occupé un emploi rapidement après l'intervention. Il s'agit d'une hausse significative par rapport à 2012-2013, mais comme la hausse de personnes aidées a été plus importante encore, cela a fixé le taux d'emploi de 39,2 %. La cible a été à atteinte à 96 %. Il s'agit d'un recul du taux par rapport à 2012-2013. En 2013-2014, une partie croissante des interventions visaient dans un premier temps la mise en mouvement des personnes les plus susceptibles d'en tirer profit. Or, une partie des effets de ces interventions s'observe à moyen terme et ne sont pas reflétées dans cet indicateur qui porte sur la situation à court terme.

## ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

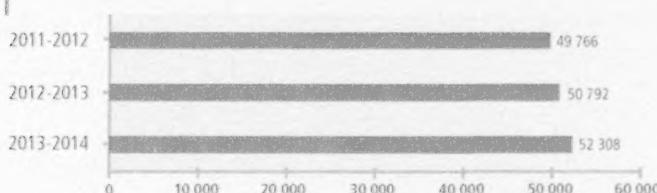


## Les personnes immigrantes aidées par les services publics d'emploi

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	52 308	105 %

Le manque d'expérience de travail au Québec, la difficulté à faire reconnaître les études et les titres acquis à l'extérieur du Canada, et une connaissance limitée de la langue française demeurent les principaux obstacles à l'insertion socioprofessionnelle des personnes immigrantes. C'est pourquoi une approche adaptée faisant appel aux organismes spécialisés doit être retenue dans plusieurs cas. On dénombre 52 308 personnes nées à l'extérieur du Canada qui ont amorcé une participation à une mesure ou à un service d'Emploi-Québec en 2013-2014, ce qui a permis d'atteindre la cible à 105 %. Ce résultat reflète l'importance accordée à l'intégration au marché du travail de cette population, notamment des nouveaux arrivants, qui constituaient plus de la moitié des personnes immigrantes aidées.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Un important soutien à la formation a été accordé à la clientèle immigrante, laquelle s'en est prévalué dans une proportion de 16 %. Plus de 3 100 personnes nées hors du Canada ont entrepris des activités de francisation dans l'année, ce qui a favorisé leur insertion professionnelle. Par ailleurs, divers services d'aide à la recherche d'emploi ou de développement de l'employabilité adaptés à la situation des personnes immigrantes ont été offerts par des organismes externes ayant acquis une expertise auprès de cette clientèle.

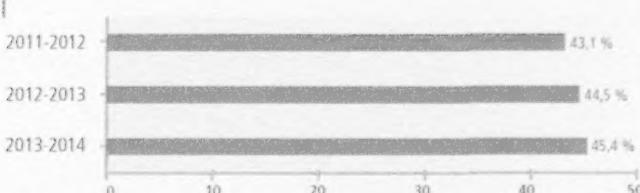
#### Le taux d'emploi des personnes immigrantes

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45,0 % <sup>a</sup>	45,4 % <sup>b</sup>	101 %

- a. Pour plus de détails, on se reporterà aux notes sur les indicateurs relatifs aux personnes en emploi et aux taux d'emploi, à la page 175.  
 b. Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrément des résultats d'emploi. L'impact estimé est de + 0,5 point de pourcentage.

Cet indicateur vise à mesurer la proportion de personnes immigrantes qui trouvent un emploi consécutivement à une intervention des services publics d'emploi. Ainsi, parmi les 48 996 personnes qui ont terminé leur participation au cours de la période de référence, 22 266 ont occupé un emploi dans un bref délai, soit un taux d'emploi de 45,4 %, en hausse tout comme celui de l'ensemble de la clientèle. Les arrimages avec les besoins des entreprises ont été favorisés, et ces dernières ont été sensibilisées à la gestion de la diversité.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## Les prestations non versées par l'aide financière de dernier recours

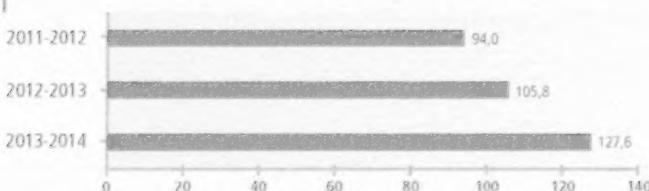
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	114,1 M\$	127,6 M\$ <sup>a</sup>	112 %

<sup>a</sup> Le résultat obtenu pour cet indicateur en 2013-2014 n'est pas directement comparable à celui des années antérieures puisqu'il a été affecté par les travaux sur le nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours qui ont de fait amélioré l'exhaustivité du dénombrement des résultats d'emploi. L'impact estimé est de + 9,5 M\$.

Comme indiqué précédemment, plusieurs milliers de prestataires bénéficiant d'un soutien du revenu versé par l'État ont occupé un emploi à la suite de l'intervention des services publics d'emploi. Une partie des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est aussi attribuable au fait que des prestataires ont cessé de recevoir de l'aide au cours de leur participation à une mesure donnant lieu à un soutien du revenu<sup>23</sup>. La somme des prestations non versées par l'aide financière de dernier recours est calculée en attribuant une valeur d'économie aux prestataires qui déclarent des revenus de travail ou qui ne reçoivent plus d'aide grâce au soutien que leur a apporté Emploi-Québec.

Ce soutien a contribué à générer des économies de près de 128 millions de dollars en matière d'aide financière de dernier recours, soit un taux d'atteinte de la cible de 112 %. La hausse significative par rapport à 2012-2013 s'explique notamment par l'intensification des efforts déployés pour favoriser l'insertion professionnelle des personnes qui étaient en mesure d'occuper un emploi. Cela se traduit par une hausse de quelque 2 000 prestataires aidés par les services d'emploi qui ont déclaré des revenus de travail<sup>24</sup>.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## ORIENTATION 3

### Contribuer à l'amélioration de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements

Les entreprises et la main-d'œuvre du Québec doivent s'adapter à d'importants changements structurels. Ces derniers sont liés à la faible démographie, au vieillissement de la population et au nombre élevé de départs à la retraite, ce qui entraîne une rareté persistante et croissante de la main-d'œuvre. L'intensification de la concurrence étrangère et des changements technologiques majeurs exigent également des entreprises un effort d'adaptation. Ces facteurs tendent à modifier profondément la structure de l'économie et de l'emploi en faveur des entreprises et des emplois à plus forte valeur ajoutée, qui réclament une main-d'œuvre plus qualifiée.

23. Il s'agit principalement des mesures suivantes : Subventions salariales, Contrat d'intégration au travail pour personnes handicapées, Programme d'aide à l'intégration des immigrants.

24. Les ajustements au modèle de répartition des sorties d'aide en 2013-2014, tout en reconnaissant davantage les sorties à la suite d'ajustements de conformité, ont permis de mieux refléter les sorties liées à une intervention vers l'emploi. L'ensemble des sorties à la suite d'une intervention des services publics d'emploi servent directement d'entrées au calcul des prestations non versées. On estime que ces changements ont permis une hausse de 9,5 millions de dollars des prestations non versées, le reste de la hausse étant dû à l'augmentation du nombre de sorties ainsi que du montant de la prestation non versée moyenne.

Les interventions auprès des personnes, dont il a été question précédemment, sont étroitement liées aux besoins des entreprises, l'objectif poursuivi étant de favoriser l'équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre. Toutefois, l'intervention particulière menée auprès des entreprises se distingue par son approche et ses objectifs de celle qui s'adresse aux personnes. Le soutien offert aux entreprises touche une plus ou moins grande partie de l'effectif ou des unités de l'organisation, ce qui rend plus complexe la mesure des résultats obtenus dans les entreprises aidées. Notamment, l'effet de l'intervention dépend de nombreux facteurs organisationnels qui ne sont pas nécessairement reliés à l'aide reçue. Par exemple, l'effet d'une formation sur la productivité ou la compétitivité de l'entreprise aidée dépend aussi des choix que fait cette entreprise en ce qui concerne les modes de production, le développement de marchés, etc.

L'ensemble des indicateurs de résultat et de l'information de gestion permettent d'évaluer les efforts déployés auprès des entreprises et de la main-d'œuvre en emploi. À cet égard, on peut aussi consulter le rapport annuel de gestion de la Commission des partenaires du marché du travail, qui décrit les diverses interventions de celle-ci auprès des entreprises et les investissements qui sont consentis à ce chapitre.

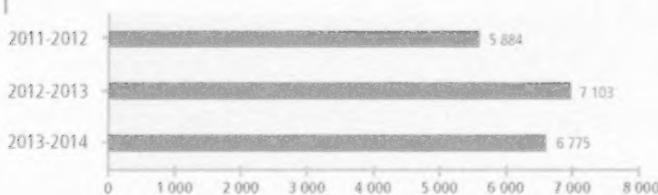
### Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	6 343	6 775	107 %

Le nombre de nouveaux participants et participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre correspond aux travailleuses et travailleurs qui ont entrepris dans l'année une démarche de qualification professionnelle menant à une certification selon l'une des stratégies suivantes : le Programme d'apprentissage en milieu de travail, la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et les stratégies du Cadre autres que le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cet indicateur comprend les démarches soutenues par Emploi-Québec ou par les comités sectoriels de main-d'œuvre.

Le nombre de nouveaux participants et participantes en 2013-2014 a atteint 6 775 (5 941 pour le réseau d'Emploi-Québec et 834 pour les comités sectoriels) soit 107 % de la cible. Dans le cadre du Programme d'apprentissage en milieu de travail, les métiers suivants ont connu un succès appréciable : ébéniste, cuisinière ou cuisinier, ouvrière ou ouvrier en production laitière, coiffeuse ou coiffeur, assembleuse-soudeuse ou assembleur-soudeur, soudeuse ou soudeur préposée ou préposé d'aide à domicile, préposée ou préposé au service des mets et boissons, ouvrière ou ouvrier en aménagement paysager.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



Emploi-Québec a par ailleurs délivré de nouveaux certificats de qualification correspondant à l'une des normes professionnelles existantes et pour quelques métiers du régime de qualification<sup>25</sup> (voir aussi l'information sur l'indicateur du plan stratégique de la Commission des partenaires du marché du travail, page 260).

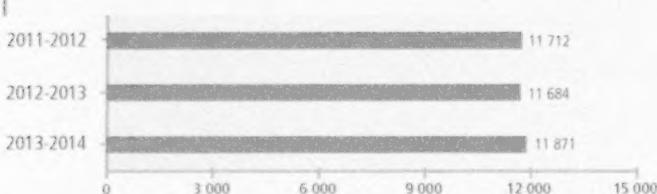
### Les entreprises ayant bénéficié d'une intervention

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 000	11 871	108 %

Le résultat présenté tient compte non seulement des entreprises qui ont bénéficié d'une intervention dans le cadre des mesures Concertation pour l'emploi ou Formation de la main-d'œuvre (volet Entreprises), mais aussi des entreprises ayant reçu des services-conseils du personnel d'Emploi-Québec sans qu'une aide financière leur ait été versée de même que des entreprises aidées dans le cadre du Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi. Il exclut cependant les entreprises qui ont utilisé uniquement les services offerts en libre-service, comme IMT en ligne et Placement en ligne.

En 2013-2014, le nombre d'entreprises ayant commencé à bénéficier d'une intervention dans l'année s'élève à 11 871, soit 108 % de la cible. Plus de 16 500 interventions au total ont été menées auprès des entreprises en 2013-2014 (la même entreprise peut bénéficier de plus d'une intervention).

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

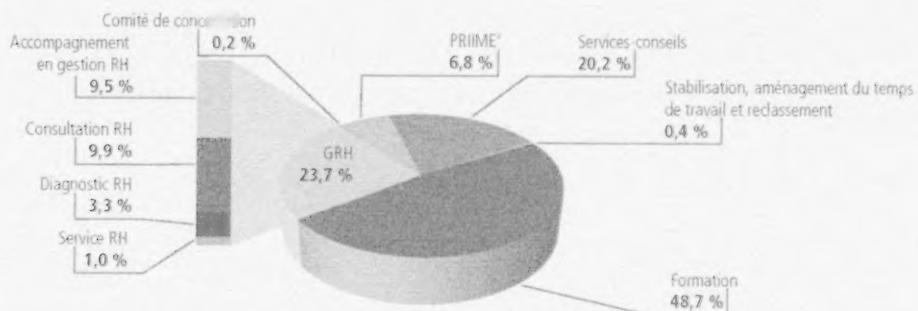


Environ la moitié (49 %) des interventions menées auprès des entreprises l'ont été pour soutenir la formation de leur personnel. Au cours de l'exercice, les projets soutenus dans le cadre de la mesure Formation de la main-d'œuvre ont touché plus de 84 000 travailleuses et travailleurs. Cela n'inclut pas celles et ceux dont l'employeur a bénéficié exclusivement d'un crédit d'impôt (sans intervention directe d'Emploi-Québec). Les services-conseils représentent plus de 20 % des interventions auprès des entreprises, alors que cette proportion est de 24 % en ce qui concerne le soutien destiné au développement des ressources humaines par la mise en place d'un service de ressources humaines, par un diagnostic, par des consultations ou par de l'accompagnement en gestion. Emploi-Québec, conformément à la loi<sup>26</sup>, soutient également les entreprises qui procèdent à des licenciements collectifs.

25. Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences a remplacé le Régime de qualification en 2001. Depuis, les comités sectoriels de main-d'œuvre mènent des travaux afin de convertir les régimes de qualification toujours en place vers des normes professionnelles, dans la mesure où il existe encore des besoins de qualification.

26. La Loi sur les normes du travail définit les responsabilités des employeurs et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale en matière de licenciement collectif. En vertu de cette loi, l'employeur qui prévoit la fermeture de son entreprise ou la mise à pied de dix travailleurs ou plus doit en prévenir le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Cette loi oblige également les employeurs à prendre des mesures pour faciliter le reclassement des employés lorsque le licenciement vise 10 salariés ou plus. Si le nombre de personnes licenciées ne justifie pas la mise en place dans l'entreprise d'un comité d'aide au reclassement, les travailleuses et travailleurs licenciés peuvent être dirigés vers un comité d'aide au reclassement à entrée continue.

**RÉPARTITION DES TYPES D'INTERVENTIONS EN RESSOURCES HUMAINES  
AUPRÈS DES ENTREPRISES**



a - PRIIME : Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi.

**Caractéristiques des entreprises aidées (en %)**

	Entreprises aidées par Emploi-Québec <sup>a</sup>	Ensemble des entreprises du Québec
Nombre d'employés		
Moins de 50 employés	78,7	95,1
De 50 à 99 employés	8,1	2,8
De 100 à 499 employés	7,9	1,8
500 employés et plus	1,3	0,3
Secteur d'activité de l'entreprise		
Agriculture, foresterie, pêche et chasse	4,8	5,4
Extraction minière et extraction de pétrole et de gaz	0,6	0,2
Services d'utilité publique	0,3	0,1
Construction	5,7	11,3
Fabrication	18,6	6,2
Commerce de gros	5,4	6,0
Commerce de détail	10,1	13,1
Transport et entreposage	2,5	5,0
Industrie de l'information et industrie culturelle	4,5	1,3
Finance et assurances	1,6	2,9
Services immobiliers et services de location	1,6	3,6
Services professionnels, scientifiques et techniques	8,1	9,5
Gestion de sociétés et d'entreprises	1,3	0,9
Gestion des déchets et assainissement des eaux	2,8	4,9
Services d'enseignement	2,0	1,0
Soins de santé et assistance sociale	6,1	7,7
Arts, spectacles et loisirs	2,8	1,9
Hébergement et services de restauration	2,9	7,8
Autres services, sauf les administrations publiques	11,7	11,4

a - Le total des catégories est inférieur à 100 %, les données n'étant pas disponibles pour certaines entreprises.

Les entreprises aidées en 2013-2014 étaient principalement des PME, lesquelles occupent une part importante dans l'économie québécoise. Il s'agissait d'entreprises de tous les secteurs d'activité. Cela reflète la diversité des besoins régionaux auxquels ont répondu les services aux entreprises. L'accent a toutefois été mis sur les entreprises de fabrication.

## ORIENTATION 4

Offrir les services de solidarité sociale dans une perspective d'insertion en emploi et soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale, tout en accordant un soutien du revenu aux personnes qui bénéficient des divers programmes d'aide financière

La lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale constitue un défi important pour la société québécoise, laquelle a marqué des progrès encourageants à cet égard au cours des dernières années. Si l'emploi est le moyen privilégié pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale, les services de solidarité sociale d'Emploi-Québec ont également concouru à la réalisation de plusieurs des engagements pris à ce chapitre.

En 2013-2014, les services de solidarité sociale ont offert une aide financière de dernier recours à plus de 319 000 ménages en moyenne chaque mois. Ils ont répondu à près de 116 500 nouvelles demandes d'aide financière dans l'année. Les indicateurs suivis au regard de cette orientation concernent des objectifs relatifs à des programmes complémentaires de l'aide financière de dernier recours ainsi qu'à des personnes qui ont cessé de recevoir cette aide à la suite d'une intervention d'Emploi-Québec.

Divers programmes autres que l'aide financière de dernier recours contribuent à soutenir l'insertion sociale et professionnelle. Le Programme alternative jeunesse et les programmes d'aide et d'accompagnement social sont traités ci-dessous. On consultera aussi le rapport annuel du Ministère, à la page 65, pour de l'information complémentaire.

### Le Programme alternative jeunesse

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants au Programme alternative jeunesse	5 030 <sup>a</sup>	5 349	5 030

a. Cet indicateur n'est pas cible par le Plan d'action 2013-2014.

Le Programme alternative jeunesse, tel qu'il est défini dans la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, vise à soutenir, sur une base volontaire, les adultes de moins de 25 ans admissibles à un programme d'aide financière de dernier recours afin de les encourager à réaliser des activités qui leur permettent d'acquérir ou de recouvrer leur autonomie personnelle, sociale et professionnelle. En contrepartie de l'engagement de ces jeunes à entreprendre une démarche d'insertion professionnelle, le programme leur donne droit à une aide financière comportant notamment une allocation jeunesse.

Ce programme se distingue d'un programme d'aide financière de dernier recours par la nature et le mode de versement de l'allocation. Offerte exclusivement dans la perspective d'une démarche d'insertion professionnelle, l'allocation est versée toutes les deux semaines et accordée sur une base individuelle. Par ailleurs, certaines règles de comptabilisation lui sont propres. Ainsi, les règles relatives à la contribution parentale ne s'appliquent pas pour établir le montant de l'allocation jeunesse. En 2013-2014, plus de 5 349 jeunes ont initié une nouvelle participation au Programme alternative jeunesse.

## Les programmes d'aide et d'accompagnement social

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de nouveaux participants aux programmes d'aide et d'accompagnement social	S.O. <sup>a</sup>	3 526	S.O.

a. Cet indicateur n'est pas cible par le Plan d'action 2013-2014.

Les programmes d'aide et d'accompagnement social sont offerts aux personnes qui n'ont pas la possibilité dans l'immédiat de participer à une intervention d'aide à l'emploi ni d'envisager un retour sur le marché du travail, en raison de contraintes limitatives plus ou moins graves. Ces programmes permettent aussi de soutenir, en complément des prêts et bourses, un projet de formation professionnelle de niveau secondaire ou postsecondaire pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi.

En 2013-2014, plus de 3 500 nouveaux participants et participantes ont bénéficié de ces programmes.

Au printemps 2013, le Ministère s'est engagé à intervenir rapidement et de façon soutenue auprès des prestataires de l'aide financière de dernier recours touchés par des modifications apportées au Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, afin de les appuyer dans leurs démarches d'intégration à l'emploi.

Parmi les couples avec enfant(s) qui recevaient au 3 janvier 2014 l'allocation mensuelle pour contraintes temporaires en raison de la garde d'un enfant d'âge préscolaire :

- 8 799 ont été informés et invités à rencontrer une agente ou un agent pour recevoir l'accompagnement d'Emploi-Québec. De ce nombre, 1 068 n'étaient plus concernés parce que la situation de leur famille avait changé;
- 4 272 couples, soit 55 %, occupent un emploi, sont en mouvement vers l'emploi ou bénéficient maintenant d'une allocation pour contraintes à l'emploi adaptée à leur situation;
- 579 couples étaient en contact avec Emploi-Québec, et leur dossier était en traitement;
- 2 352 couples, soit 30 %, ont décliné l'offre d'Emploi-Québec.

Parmi les prestataires qui ont eu 55 ans entre juillet et décembre 2013 et qui recevaient au 3 janvier 2014 l'allocation mensuelle pour contrainte temporaire :

- 2 108 ont été informés et invités à rencontrer une agente ou un agent pour recevoir l'accompagnement d'Emploi-Québec;
- 814 prestataires, soit 39 %, occupent un emploi, sont en mouvement vers l'emploi ou bénéficient maintenant d'une allocation pour contraintes à l'emploi adaptée à leur situation;
- 277 prestataires étaient en contact avec Emploi-Québec, et leur dossier était en traitement;
- 1 017 prestataires, soit 48 %, ont décliné l'offre d'Emploi-Québec.

## Les sorties de l'aide financière de dernier recours

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	75 000*	72 516	97 %

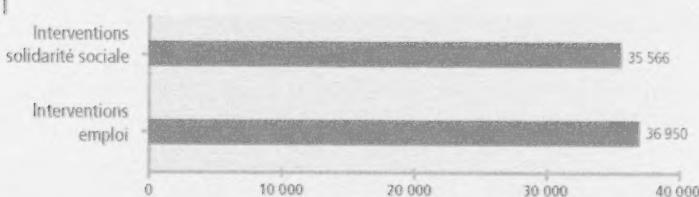
a La méthode de calcul a été revue de façon significative en 2013-2014. C'est pourquoi on ne présente pas d'historique de cet indicateur dont le libellé demeure le même que par les années passées.

Cet indicateur couvre à la fois les sorties de l'aide financière de dernier recours consécutives aux interventions vers l'emploi et aux activités de conformité. Une sortie correspond à une personne qui a reçu une aide financière au cours d'un mois donné et qui, au terme d'une intervention d'Emploi-Québec, n'en reçoit pas durant les deux mois suivants.

Ainsi, on dénombre plus de 72 500 sorties de l'aide en 2013-2014, soit 97 % de l'objectif. On comptait 36 950 sorties à la suite d'une intervention vers l'emploi, les autres étant dues à des activités de conformité.

Ces sorties de l'aide ont contribué à la baisse du taux d'assistance sociale des personnes de 0 à 64 ans, qui est passé de 6,9 % en 2012 à 6,7 % en 2013.

### CONTRIBUTION AUX SORTIES D'AIDE



## ORIENTATION 5

### Revoir et optimiser le partenariat, les processus de travail, la prestation de services et l'organisation territoriale d'Emploi-Québec

Emploi-Québec vise à accroître l'efficacité de ses interventions dans un contexte qui caractérisent, d'une part, une gestion par résultats décentralisée et partenariale, et d'autre part, des ressources limitées. Elle met l'accent sur la nécessité de diversifier et de moderniser les modes de prestation de ses services afin d'en assurer la qualité. Les améliorations visées passent notamment par le recours aux technologies de l'information, l'optimisation des services et la réorganisation territoriale du réseau.

Les travaux de regroupement entre Emploi-Québec et Services Québec se sont poursuivis en 2013-2014. Ils ont permis d'unifier des directions régionales, ainsi que certains bureaux de publicité des droits et de services à la clientèle à l'échelle locale. Ces mouvements visent à améliorer l'efficience du travail et la gouvernance.

Les indicateurs associés à cette orientation concernent différents aspects de la qualité des services et de la gestion responsable des fonds publics. On trouvera le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec à l'annexe 2, comme le prévoient les modalités de reddition de comptes établies par le Conseil du trésor.

## Le délai de traitement

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables)	10 <sup>a</sup>	13,8	Non atteinte

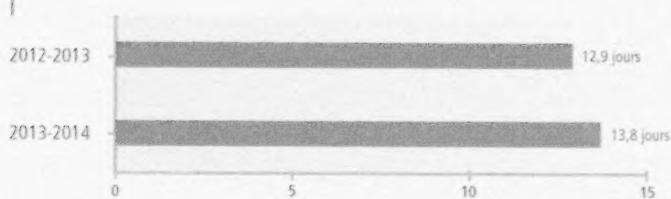
a. Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

L'indicateur correspond au nombre de jours ouvrables écoulés entre la date du dépôt de la demande et la date à laquelle est rendue une décision (favorable ou non) concernant l'attribution d'une aide financière. Ce délai inclut le temps que prend le demandeur pour fournir tous les documents requis pour l'évaluation de sa situation.

En raison de la vulnérabilité des personnes qui sollicitent l'aide financière de dernier recours, une attention particulière est apportée pour traiter rapidement les demandes déposées. Il faut également s'assurer que la vérification de l'admissibilité et le calcul de l'aide financière accordée, le cas échéant, sont effectués équitablement et conformément aux dispositions de la loi et du règlement. Des actions se sont poursuivies en 2013-2014 afin d'alléger le processus pour les demandeurs.

Le délai moyen de traitement des nouvelles demandes, incluant le temps nécessaire pour obtenir les documents et le délai relatif à la prise de décision, est de 13,8 jours ouvrables en 2013-2014. Il s'agit d'une légère hausse par rapport à 2012-2013.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



DÉLAIS MOYENS (total, incluant le délai d'obtention des documents)	Parts des décisions rendues
0 à 5 jours	24 %
6 à 10 jours	19 %
11 jours et plus	57 %

Pour près de la moitié des demandes (43 %), le délai de traitement total, incluant le temps nécessaire pour obtenir les documents requis, est de 10 jours ouvrables ou moins. Quant au traitement par l'agent ou l'agente d'Emploi-Québec, il nécessite en moyenne 4,3 jours. Il passe à 3,8 jours dans les cas où aucun document ne manque pour traiter la demande. Le temps nécessaire pour obtenir les documents requis continue de nuire à l'atteinte de la cible, malgré les efforts déployés pour alléger le processus.

## Le ratio de plaintes

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Proportion de plaintes avec recommandation de modifications	5,0 <sup>a</sup>	9,3 %	5,0.

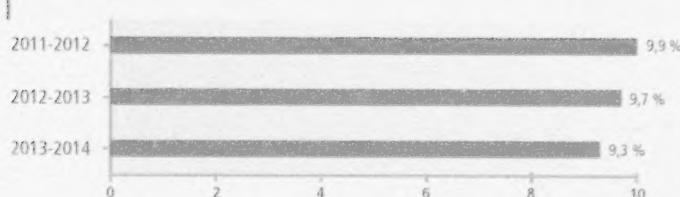
a Cet indicateur ne fait plus l'objet d'une cible depuis le Plan d'action 2013-2014.

La clientèle d'Emploi-Québec peut s'adresser à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle pour signaler son insatisfaction. À la suite d'une plainte, la direction peut recommander de modifier la décision prise par Emploi-Québec. Cet indicateur porte à la fois sur les services d'emploi, sur les services de solidarité sociale et sur la qualité des services.

Les plaintes retenues aux fins de cet indicateur sont celles qui ont trait à la qualité des services ou qui touchent l'administration de l'aide financière de dernier recours ou les services publics d'emploi, et qui ont donné lieu à une recommandation de modifications de la part de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle et qui répondent à certains critères édictés par Emploi-Québec.

Au cours de l'exercice, 2 617 plaintes traitées ont été retenues pour le calcul de cet indicateur. Parmi ces plaintes, 1 372 concernaient la qualité des services et 1 245, l'offre de services (dont 832 plaintes relatives à l'aide financière de dernier recours et 413 plaintes relatives aux services publics d'emploi). Au total, 243 plaintes concernant Emploi-Québec<sup>27</sup>, soit 9,3 %, ont fait l'objet d'une recommandation de modifications.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



## Les décisions modifiées

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi à la suite d'une demande de révision	21,0 % <sup>a</sup>	17,6 %	Atteinte

a Cette cible constitue un plafond, c'est-à-dire que l'on vise un résultat égal ou inférieur.

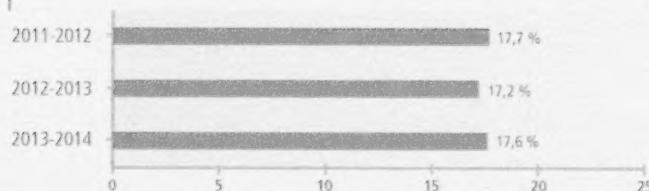
Cet indicateur correspond à la proportion des demandes de révision aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi qui ont donné lieu à des modifications en prétraitement de révision et en révision, à l'exception des changements attribuables à des faits nouveaux. Les décisions rendues en appel par le Tribunal administratif du Québec ne sont pas comprises dans le calcul, ni les demandes de révision concernant des décisions du Service de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle.

27. La donnée utilisée quant au nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une recommandation de modifications diffère de celle qui figure dans le rapport d'activité de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle qui dénombre l'ensemble des plaintes.

Le résultat doit être évalué en tenant compte des quelques millions de décisions rendues chaque année par le personnel. Il faut aussi considérer que les demandes qui se rendent à ce stade sont celles qui sont les plus litigieuses. Durant l'année, 12 654 demandes de révision ont été reçues et, pour 17,6 % d'entre elles, la décision a été modifiée à la suite de la demande de révision, soit un pourcentage inférieur à la limite de 21 % fixée par Emploi-Québec.

L'organisation cherche continuellement à améliorer l'exactitude des décisions rendues à l'endroit des prestataires. Divers moyens sont déployés à cette fin, par exemple : les mesures prises pour transmettre aux prestataires touchés une information claire et complète quant aux motifs et aux fondements des décisions rendues; l'application stricte de la politique de prétraitement des demandes de révision; l'analyse approfondie des motifs de ces demandes, en collaboration notamment avec la Direction générale adjointe de la révision et des recours administratifs, de même que la formation continue du personnel quant à la nature et aux conséquences des décisions jurisprudentielles rendues par le Tribunal.

#### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS



#### La mesure de la conformité de l'aide financière de dernier recours

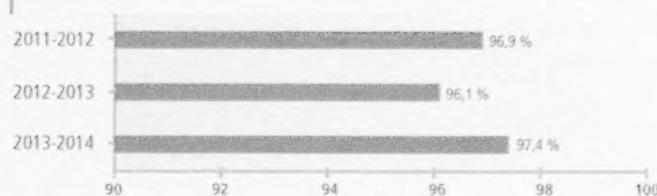
INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Taux d'atteinte de la cible
Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97,0 % <sup>a</sup>	97,4 %	Atteinte

a. Cette cible constitue un plancher, c'est-à-dire que le résultat visé lui est égal ou supérieur.

Le taux d'exactitude visé s'inscrit dans le cadre des travaux d'assurance qualité portant sur la gestion des dossiers actifs, en ce qui concerne l'aide financière de dernier recours. Il s'agit d'évaluer a posteriori, au moyen d'un échantillon représentatif des décisions, ce qui aurait dû être payé par rapport à ce qui a été réellement déboursé au stade de l'attribution initiale de l'aide.

L'évaluation effectuée conclut que, globalement, 97,4 % des sommes versées aux prestataires de l'aide financière de dernier recours étaient exactes. Autrement dit, on estime à 2,6 % les versements erronés (en trop ou en moins). Ce pourcentage correspond essentiellement au seuil d'erreurs toléré en ce qui a trait aux sommes versées. Lorsque des écarts sont constatés, des correctifs administratifs sont apportés si les personnes reçoivent encore des prestations des services de solidarité sociale, sinon le dossier est confié au Centre de recouvrement (voir à ce sujet le rapport annuel du Centre de recouvrement, à la page 224).

## ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

**D'autres initiatives visant l'amélioration de la prestation de services**

Comme on le voit dans le présent rapport, Emploi-Québec suit des indicateurs de résultats couvrant l'accessibilité de ses services et la situation d'emploi à brève échéance des personnes aidées. Emploi-Québec s'assure de procéder sur une base pluriannuelle à une évaluation de ses interventions en ce qui concerne leur mise en œuvre, leurs effets observables et la satisfaction des usagers. Certaines conclusions à cet égard sont présentées dans les éléments d'analyse du présent rapport. Les rapports d'évaluation peuvent également être consultés sur le site du Ministère, à l'adresse [www.mess.gouv.qc.ca](http://www.mess.gouv.qc.ca).



# ANNEXE 1

## PRINCIPAUX RÉSULTATS OBTENUS EN 2013-2014 SELON LA RÉGION

Régions	Contexte		Résultats			
	Faux de chômage <sup>a</sup> (%)	Postes vacants signalés au Service national de placement (N°)	Nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi <sup>b</sup> (N°)	Personnes en emploi à la suite d'une intervention des services publics d'emploi (N°)	Prestations non versées par les régimes d'indemnisation à la suite d'une intervention <sup>c</sup> (M\$)	Entreprises nouvellement aidées par les services publics d'emploi <sup>d</sup> (N°)
Abitibi-Témiscamingue	7,3	7 909	7 853	4 132	11,1	498
Bas-Saint-Laurent	9,8	9 698	10 604	5 031	12,8	519
Capitale-Nationale	5,1	96 509	27 067	12 401	25,2	1 194
Centre-du-Québec	7,4	25 901	11 050	5 957	17,0	457
Chaudière-Appalaches	5,4	36 076	14 085	7 497	19,4	668
Côte-Nord	7,9	4 935	5 872	2 674	12,0	320
Estrie	6,3	29 818	11 865	6 691	15,4	848
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	16,2	2 768	7 186	3 425	9,0	403
Île-de-Montréal	9,7	132 244	75 951	33 436	93,3	1 987
Lanaudière	8,3	20 643	15 917	7 513	19,8	479
Laurentides	7,3	27 260	20 398	9 400	21,7	645
Laval	6,5	29 059	12 869	5 869	16,7	289
Mauricie	9,4	18 390	15 142	6 803	16,2	446
Montérégie	6,3	92 255	41 792	20 663	56,0	1 930
Nord-du-Québec	7,9	1 362	1 017	515	1,4	117
Outaouais	6,8	12 975	16 029	7 127	16,6	737
Saguenay-Lac-Saint-Jean	9,2	10 756	12 923	6 620	16,3	333
Ensemble du Québec	7,6	558 558	304 930	145 754	379,9	11 871

a. Il s'agit de la moyenne annuelle au cours de l'année civile 2013.

b. Le total des régions est supérieur au résultat pour l'ensemble du Québec, car une personne a pu recevoir du soutien dans plus d'une région (par exemple, dans le cas d'un déménagement).

c. Il s'agit du total des prestations non versées par l'assurance-emploi et par l'aide financière de dernier recours.

d. Le total des régions est inférieur au résultat concernant l'ensemble du Québec, car certaines entreprises ont été aidées par des unités centrales.

## ANNEXE 2

### SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le suivi des actions menées par Emploi-Québec pour répondre aux recommandations du Vérificateur général du Québec est coordonné par la Direction de la planification et du développement des stratégies. Dans la présente annexe, Emploi-Québec témoigne des progrès accomplis au regard des recommandations qui lui sont spécifiquement destinées dans les rapports que le Vérificateur général du Québec dépose à l'Assemblée nationale. Emploi-Québec collabore également au suivi des recommandations à son sujet qui sont adressées directement au Ministère. Ces dernières sont traitées dans le rapport du Ministère.

#### **Rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2009-2010 – Tome I, chapitre 2 – Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale : services et subventions aux entreprises**

La vérification visait à s'assurer que le Ministère, Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail planifient les services et les subventions versées aux entreprises en fonction des besoins du marché du travail, qu'ils disposent des moyens nécessaires pour mesurer l'efficacité de leurs interventions et qu'ils en rendent compte. Elle visait aussi à voir si les interventions d'Emploi-Québec sont réalisées avec un souci d'efficience et d'économie. Les commentaires du Vérificateur portaient principalement sur la planification de l'offre de service et sur la reddition de comptes, sur la mesure de l'efficacité et sur le coût de revient.

La majorité des interventions prévues au plan d'action sont réalisées. Certains travaux à plus long terme portent notamment sur la détermination d'indicateurs en vue de mieux mesurer l'efficacité des services et des subventions, et sur l'évaluation de l'efficacité des mesures d'aide. Ces travaux se sont poursuivis en 2013-2014.

**RAPPORT  
ANNUEL DE  
GESTION** 2013-2014

CENTRE  
DE RECOUVREMENT

# CENTRE DE RECOUVREMENT

1}

# MESSAGE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Monsieur Bernard Matte  
Sous-ministre  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
425, rue Saint-Amable, 4<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 4Z1

Monsieur le Sous-Ministre,

Je vous soumets le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Centre de recouvrement. Ce document décrit la mission et les orientations du Centre et présente fidèlement les résultats obtenus à l'égard des objectifs inscrits dans son plan d'action 2013-2014.

C'est par souci d'équité envers l'ensemble des citoyennes et des citoyens et dans un esprit de saine gestion des fonds publics qu'a été confiée au Centre de recouvrement la responsabilité de protéger et de recouvrer les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

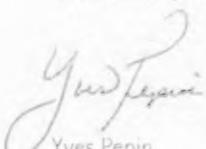
Les résultats de l'exercice démontrent l'efficacité et l'efficience de l'organisation ainsi que de la qualité des services fournis par le Centre. Ils sont présentés selon les orientations stratégiques et les indicateurs de performance consignés dans la convention de performance et d'imputabilité mise à jour en septembre 2009.

Au cours de l'année, le Centre a entrepris une démarche de révision de son cadre organisationnel. Cet exercice l'a amené à trouver des pistes d'amélioration qui lui permettront d'optimiser ses processus et ses façons de faire.

Je profite de l'occasion pour souligner la contribution importante du personnel du Centre en cette année de changement. Je tiens à remercier les membres du personnel pour leur engagement et pour la qualité de leurs interventions auprès des citoyennes et citoyens.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Sous-Ministre, l'assurance de mon entière collaboration.

Le directeur général du Centre de recouvrement,

  
Yves Pepin  
Québec, septembre 2014

# TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du directeur général	213
Rapport de validation de la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives	215
Centre de recouvrement	217
Mission	217
Responsabilités	217
Produits et services	218
Processus de recouvrement	218
Faits saillants 2013-2014	219
Utilisation des ressources	220
Ressources humaines	220
Ressources financières	220
Résultats 2013-2014	222
Sommaire des résultats	222
Résultats détaillés	224
ORIENTATION 1	
Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services	224
ORIENTATION 2	
Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant	228
ORIENTATION 3	
Favoriser le réseautage et le partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales	229
ANNEXES	
Annexe 1 : Glossaire	233
Annexe 2 : Évolution du solde des créances ministérielles en 2013-2014	235

## DÉCLARATION DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

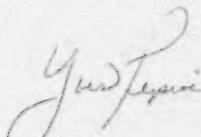
L'exactitude, l'intégralité et la fiabilité de l'information et des résultats contenus dans le présent rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2013-2014* du Centre de recouvrement décrit fidèlement la mission du Centre, ses responsabilités ainsi que ses produits et services. Il rend compte de l'utilisation des ressources humaines et financières. Il fait état des résultats du Centre à l'égard des objectifs de son plan d'action 2013-2014. Ces objectifs sont liés aux indicateurs figurant dans la convention de performance et d'imputabilité.

Pour garantir l'atteinte des objectifs du plan d'action et pour gérer les risques de l'organisation, la direction a maintenu, intensifié et consolidé les systèmes d'information et les mesures de contrôle tout au long de l'année financière. Le système interne de reddition de comptes est efficace et les gestionnaires disposent des outils nécessaires pour suivre la performance globale en ce qui a trait aux opérations.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport. Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont exacts, intégrés et fiables, et qu'ils correspondent à la situation en date du 31 mars 2014.

Le directeur général du Centre de recouvrement,



Yves Pepin  
Québec, septembre 2014

# RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE ET DES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES

Monsieur Yves Pepin  
Directeur général du Centre de recouvrement  
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats et des renseignements obtenus au regard des objectifs du Plan d'action 2013-2014 du Centre de recouvrement. Cette information est présentée dans le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement pour l'exercice terminé le 31 mars 2014. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la fiabilité et de la divulgation de cette information incombe à la direction du Centre.

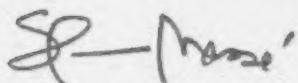
Notre responsabilité consiste à en évaluer le caractère plausible et la cohérence en nous fondant sur les travaux réalisés au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux Normes internationales pour la pratique professionnelle de l'audit interne. Nos travaux ont consisté à recueillir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les renseignements présentés dans le rapport annuel de gestion au regard des objectifs du Plan d'action 2013-2014 ne sont pas, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

De plus, nous n'avons pas relevé d'incohérence entre le rapport annuel de gestion du Centre de recouvrement et celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Le directeur de la vérification interne et des enquêtes administratives,



Sylvain Massé, MBA, CPA, CMA  
Québec, septembre 2014

# CENTRE DE RECOUVREMENT

## Mission

Le Centre de recouvrement protège et recouvre les sommes dues au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale afin d'assurer une gestion saine et équitable des fonds publics, et il contribue à l'évolution des services gouvernementaux en cette matière.

## Responsabilités

Le Centre de recouvrement, ci-après nommé le Centre, est une unité conventionnée qui relève du sous-ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Aux fins de l'application de la convention de performance et d'imputabilité, le sous-ministre délègue au sous-ministre adjoint aux services à la gestion la responsabilité du suivi de l'administration, du cadre budgétaire et du budget du Centre. Le directeur général veille à concrétiser les orientations stratégiques et à atteindre les objectifs annuels en tenant compte du cadre budgétaire et des ressources humaines.

Le Centre a la responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop par Emploi-Québec dans l'administration de ses divers programmes et mesures, en vertu du titre III, chapitre II, de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A 13.1.1).

La principale créance d'Emploi-Québec est l'aide financière de dernier recours versée :

- à des personnes qui n'y avaient pas droit;
- à des personnes immigrantes qui ont été parrainées;
- à des personnes créancières d'une pension alimentaire, lorsqu'il y a défaut de paiement de la part de la personne débitrice.

Les autres créances d'Emploi-Québec sont des sommes versées en trop dans le cadre :

- de l'administration des mesures d'aide à l'emploi;
- de l'administration du Programme alternative jeunesse (titre II, chapitre III de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'administration des programmes spécifiques (titre II, chapitre IV de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles);
- de l'application de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M 15.001).

L'article 80 de la Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011) confie aussi au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale l'administration du Régime québécois d'assurance parentale. Par conséquent, la responsabilité de recouvrer les sommes versées en trop en vertu de cette loi est également confiée au Centre de recouvrement. Ces sommes sont désignées dans le présent document sous l'appellation « créances du Régime québécois d'assurance parentale ».

L'article 104 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et l'article 32 de la Loi sur l'assurance parentale accordent au ministre un pouvoir discrétionnaire en matière de recouvrement. Ces articles permettent entre autres au ministre de suspendre le recouvrement d'une dette ou d'en accorder la remise partielle ou totale. L'exercice de ce pouvoir discrétionnaire est délégué au directeur général du Centre de recouvrement. La reddition de comptes touchant cette responsabilité est présentée à la page 112 du rapport annuel de gestion du Ministère.

## Produits et services

Les principaux produits et services du Centre sont le recouvrement effectué par le personnel, le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par Revenu Québec. Le personnel du Centre procède également, après analyse, à la radiation des créances jugées irrécouvrables.

### Recouvrement effectué par le personnel

- Les ententes de remboursement négociées selon la capacité de payer de la personne débitrice.
- Les procédures judiciaires confiées à la Direction des affaires juridiques, notamment les saisies de salaire et d'avoirs liquides, les hypothèques légales, ainsi que les saisies de biens meubles et immeubles.
- La localisation des personnes débitrices.

### Recouvrement automatisé

- Les retenues sur les sommes versées par Emploi-Québec et sur les prestations du Régime québécois d'assurance parentale.
- Les retenues effectuées par Revenu Québec sur les remboursements d'impôt et sur le crédit d'impôt pour solidarité, afin de recouvrir les créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale.
- Le recouvrement de l'aide conditionnelle versée par Emploi-Québec, au titre de l'aide financière de dernier recours, dans l'attente :
  - d'un crédit d'impôt remboursable pour le Soutien aux enfants, accordé par la Régie des rentes du Québec;
  - de l'exercice d'un droit accordé par la Régie des rentes du Québec, la Commission de la santé et de la sécurité du travail ou la Société de l'assurance automobile du Québec.

### Recouvrement effectué par Revenu Québec

Ce recouvrement est effectué en vertu de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (RLRQ, chapitre P-2.2). Lorsqu'une personne admissible à recevoir une pension alimentaire ne reçoit pas les sommes auxquelles elle a droit, le Ministère lui verse des prestations d'aide financière de dernier recours à titre compensatoire. Dans ces cas, Revenu Québec rembourse le Ministère après avoir récupéré les sommes auprès du débiteur alimentaire.

## Processus de recouvrement

La première étape du processus de recouvrement est l'envoi d'un avis de réclamation par un centre local d'emploi ou par un centre de service à la clientèle du Régime québécois d'assurance parentale après l'expiration du délai prévu pour demander la révision d'une décision (90 jours) ou pour contester une décision de révision devant le Tribunal administratif du Québec (60 jours). Dans le cas d'une personne débitrice n'ayant pas de dossier actif dans le cadre d'un programme du Ministère, le personnel du Centre communique avec celle-ci pour négocier une entente de remboursement. À défaut d'en arriver à une entente, ou si l'entente conclue n'est pas respectée, le Centre évalue la solvabilité de la personne débitrice. Si cette personne est solvable, le Centre peut engager une procédure judiciaire. Quant aux créances jugées irrécouvrables, elles sont radiées. Si la personne débitrice a un dossier actif dans le cadre d'un programme du Ministère, le remboursement de la créance se fait à partir de retenues mensuelles sur ses prestations. Le Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles prévoit que ces retenues sont de 56 \$, 112 \$ ou 224 \$ selon la nature de la créance, sans toutefois excéder la moitié de la prestation à laquelle la personne prestataire aurait autrement droit.

# FAITS SAILLANTS

## 2013-2014

Le Centre a recouvré un montant net de 159 millions de dollars en 2013-2014, soit 133,7 millions de dollars pour les créances d'Emploi-Québec, 8,2 millions de dollars pour les créances du Régime québécois d'assurance parentale et 17,1 millions de dollars pour les créances liées aux pensions alimentaires perçues par Revenu Québec. Ce résultat est principalement attribuable à la bonne performance du personnel du Centre. Le recouvrement effectué par le personnel a en effet permis de récupérer 52 millions de dollars en 2013-2014, ce qui représente une augmentation de 2,6 % par rapport à l'exercice financier précédent. Malgré cette bonne performance, les résultats atteints par le Centre ont été atténus par différents facteurs de contingences, notamment par les efforts consentis par Emploi-Québec à l'égard de la conformité de l'aide versée à l'aide financière de dernier recours. Certains ajustements de nature comptable ont également affecté les résultats du Centre de manière importante. En effet, afin d'assurer un meilleur traitement des dossiers de recouvrement et de donner un portrait fidèle du solde des comptes débiteurs, le Centre a entrepris, en 2013-2014, la révision de son processus de radiation. Il a également procédé à l'annulation de créances prescrites.

Ainsi, le solde du compte débiteur d'Emploi-Québec a progressé de 5,7 % et est passé de 591,3 millions de dollars en 2012-2013 à 624,9 millions de dollars en 2013-2014. N'eussent été ces changements, le solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec aurait plutôt augmenté de 3 %, passant de 591,3 millions de dollars à 608,9 millions de dollars, et permis l'atteinte de la cible établie à ce sujet.

De plus, les efforts consentis par Emploi-Québec pour assurer la conformité de l'aide versée ont permis de faire augmenter la facturation de 7,5 millions de dollars en 2013-2014. Cette augmentation se traduit par une hausse équivalente des sommes à recouvrir.

Le Centre a par ailleurs révisé son cadre organisationnel, ses processus et ses méthodes de travail, au cours de l'exercice financier 2013-2014. Ces modifications, dont le regroupement de l'ensemble des opérations au sein d'une même direction, ont entre autres pour objectif d'améliorer la flexibilité et la continuité des activités et d'augmenter la capacité de prise en charge des dossiers de recouvrement. Ces changements visent également à maintenir l'efficience du Centre et à soutenir l'atteinte de sa cible relative au coût par dollar recouvré.

# UTILISATION DES RESSOURCES

## Ressources humaines

En 2013-2014, le Centre a utilisé 162,2 équivalents temps complet (ETC), ce qui correspond à une diminution de 2 ETC par rapport à 2012-2013. L'effectif du Centre se répartit de la façon suivante :

Centres de responsabilité	ETC utilisés en 2013-2014	ETC utilisés en 2012-2013
Bureau du directeur général	3,4	3,1
Direction des services de première ligne	46,4	48,1
Direction des services spécialisés	89,0	92,2
Centre de services de Québec	25,5	28,7
Centre de services de Longueuil	28,8	28,4
Centre de services de Montréal	22,6	23,0
Bureau de la directrice	12,1	12,1
Direction du soutien à la performance et aux opérations	23,4	20,8
<b>Total</b>	<b>162,2</b>	<b>164,2</b>

Par ailleurs, une partie des activités de recouvrement du Centre de services de Montréal est réalisée par du personnel prêté au Centre de recouvrement par la Ville de Montréal, ce qui correspond à l'utilisation de 6,2 ETC.

## Ressources financières

En 2013-2014, les dépenses de rémunération et de fonctionnement liées aux activités de recouvrement du Centre ont totalisé 9,3 millions de dollars, soit 6,9 % de plus qu'en 2012-2013. Cette variation s'explique principalement par la hausse des échelles de traitement prévues par les conventions collectives, le coût des avancements d'échelon et les coûts d'amortissements à la suite d'investissements réalisés pour l'amélioration des systèmes téléphoniques du Centre. Ce total exclut le coût des services fournis par les autres directions du Ministère ainsi que les loyers et les avantages sociaux. Il ne comprend que les dépenses assumées par le Centre.

1. Dans l'administration québécoise, l'équivalent temps complet (ETC) est une unité de mesure qui exprime le nombre d'années-personnes rémunérées.

DÉPENSES LIÉES AUX ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Centres de responsabilité	2013-2014	2012-2013
<b>Rémunération</b>		
Bureau du directeur général	0,3	0,2
Direction des services de première ligne	1,4	1,5
Direction des services spécialisés	4,3	4,1
Direction du soutien à la performance et aux opérations	1,5	1,3
	7,5	7,1
<b>Fonctionnement (y compris le coût des développements informatiques)<sup>a</sup></b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>
<b>Total</b>	<b>9,3</b>	<b>8,7</b>

a Les dépenses de fonctionnement comprennent les sommes versées à la Ville de Montréal pour le prêt d'employés.

# RÉSULTATS 2013-2014

La présente section rend compte des résultats à l'égard des neuf objectifs annoncés dans le Plan d'action 2013-2014 du Centre de recouvrement. Les résultats détaillés sont présentés selon les orientations stratégiques consignées dans la convention de performance et d'imputabilité du Centre de recouvrement.

Les neuf indicateurs sont décrits sous la rubrique des résultats détaillés. Pour des précisions sur le sens de certains termes, on consultera le glossaire, à l'annexe 1.

## Facteurs de contingence

Le choix des cibles du Plan d'action 2013-2014, en ce qui concerne les programmes et mesures administrés par Emploi-Québec, s'appuie sur les résultats des années antérieures et sur les prévisions de facturation. Cependant, certains facteurs sur lesquels le Centre a peu de prise viennent moduler les résultats. Mentionnons entre autres :

- la variation importante de la nature et du nombre de réclamations adressées par Emploi-Québec et la variation des montants réclamés qui ont des effets significatifs sur le taux de recouvrement global et sur la variation des comptes débiteurs;
- les modifications comptables liées à la radiation qui ont, quant à eux, des effets sur le taux de variation des comptes débiteurs.

Un tel contexte a rendu effectivement plus difficile l'atteinte de certaines cibles du Plan d'action 2013-2014.

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS

### ORIENTATION 1

Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

#### Efficacité globale

##### CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Taux de recouvrement global	19,0 %	18,7 %	Non atteinte	18,9 %
Taux de variation des comptes débiteurs	3,0 %	5,7 %	Non atteinte	0,8 %

##### CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible	Résultat 2012-2013
Montant recouvré	9,1 M\$	8,2 M\$	Non atteinte	8,1 M\$

#### Efficience globale

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible	Résultat 2012-2013
Coût par dollar recouvré	13,0¢ ou moins	12,9¢	Atteinte	12,0¢

### Qualité des services

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	45 secondes ou moins	56 secondes	Non atteinte	36 secondes
Implantation de la structure organisationnelle révisée	31 mars 2014	Structure organisationnelle révisée implantée le 1 <sup>er</sup> avril 2014	Partiellement atteinte	S.O.

### ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

INDICATEURS	Cibles 2013-2014	Résultats 2013-2014	Atteinte de la cible	Résultats 2012-2013
Approbation du processus d'évaluation des besoins de formation	31 mars 2014	Processus approuvé le 27 mars 2014	Atteinte	S.O.
Actualisation du Plan d'action en santé et qualité de vie au travail du Centre de recouvrement	31 mars 2014	Plan d'action actualisé et approuvé le 4 décembre 2013	Atteinte	S.O.

### ORIENTATION 3

Favoriser le réseautage et le partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible	Résultat 2012-2013
Tenue d'une rencontre avec chacun de ses partenaires ministériels	31 mars 2014	Rencontres tenues	Atteinte	S.O.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS

### ORIENTATION 1

#### Soutenir et accroître l'efficience de l'organisation et la qualité des services

L'orientation 1 vise l'amélioration de la performance du Centre et comprend six objectifs.

##### OBJECTIF 1.1

Atteindre un taux de recouvrement global de 19% relativement aux créances d'Emploi-Québec pour l'année 2013-2014

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Taux de recouvrement global	19,0 %	18,7 %	Non atteinte

Cet indicateur d'efficacité mesure la proportion des sommes recouvrées par rapport aux sommes recouvrables. Les sommes recouvrées correspondent au recouvrement net, qui comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus. Quant aux sommes recouvrables, elles correspondent au solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec au 31 mars 2013, auquel est ajoutée la facturation annuelle nette de 2013-2014.

Le taux de recouvrement global obtenu à l'égard des créances d'Emploi-Québec est légèrement inférieur à la cible prévue au plan d'action 2013-2014. Ce résultat s'explique par deux facteurs. D'une part, en raison des efforts consentis pour assurer la conformité de l'aide versée, la facturation émise par Emploi-Québec a dépassé de 9,1 % les estimations initiales. D'autre part, les sommes recouvrées par le Centre ont été globalement inférieures, de 1,2 % aux attentes, même si le recouvrement effectué par le personnel a dépassé les prévisions de 2,7 % pour atteindre 46,1 millions de dollars. La baisse est donc attribuable, entre autres, au recouvrement automatisé qui a été inférieur de 3,5 % aux prévisions.

##### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Taux de recouvrement global	18,7 %	18,9 %	19,3 %

Le taux de recouvrement global des créances d'Emploi-Québec a diminué de 0,2 point de pourcentage par rapport à 2012-2013. Cette variation s'explique principalement par une augmentation significative des réclamations d'Emploi-Québec et par une diminution des sommes recouvrées au moyen de retenues mensuelles appliquées sur les prestations. Cette diminution des retenues découle d'une diminution du nombre de périodes de versement de prestations pour l'exercice financier 2013-2014, ce qui s'est traduit par une réduction de 2,6 millions de dollars du recouvrement par rapport à l'exercice précédent.

**OBJECTIF 1.2**

Limiter à 3 % l'augmentation du solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec au 31 mars 2014, par rapport au solde du 31 mars 2013

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Taux de variation des comptes débiteurs	3,0 %	5,7 %	Non atteinte

Cet indicateur d'efficacité mesure la variation du solde des comptes débiteurs d'un exercice financier par rapport à celui de l'exercice précédent. Le solde des comptes débiteurs au 31 mars 2014 correspond au solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année précédente, auquel on ajoute la facturation annuelle nette pour déduire ensuite le recouvrement net et la radiation nette de l'exercice financier 2013-2014.

La cible de 3 % prévue au plan d'action 2013-2014 n'a pas été atteinte au 31 mars 2014. Cette situation est principalement attribuable au fait que la facturation a dépassé les prévisions de 10,2 millions de dollars et que la radiation nette s'est élevée à 6,6 millions de plus que prévu, en raison d'une révision du processus de radiation.

ÉVOLUTION DES RÉSULTATS	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Solde des comptes débiteurs	625 M\$	591 M\$	587 M\$
Taux de variation des comptes débiteurs	5,7 %	0,8 %	-1,3 %

Par rapport à l'exercice 2012-2013, le solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec a donc augmenté de 33,6 millions de dollars, passant de 591,3 millions de dollars à 624,9 millions de dollars. La révision du processus de radiation et l'augmentation de la facturation par rapport à l'exercice précédent comptent pour 29,8 millions de dollars dans cette variation. Le Centre estime que les modifications apportées au processus de radiation auront des répercussions sur le solde des comptes débiteurs au moins jusqu'à la fin de l'exercice financier 2015-2016. L'évolution et la composition du solde des créances ministérielles en 2013-2014 sont présentées à l'annexe 2.

**OBJECTIF 1.3**

Atteindre un recouvrement net de 9,1 millions de dollars (Régime québécois d'assurance parentale)

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Montant recouvré	9,1 M\$	8,2 M\$	Non atteinte

Cet indicateur d'efficacité fait référence au recouvrement net relatif aux créances du Régime québécois d'assurance parentale. Le recouvrement net au 31 mars 2014 comprend le recouvrement automatisé et le recouvrement effectué par le personnel, desquels est déduit le remboursement des trop-perçus.

Le recouvrement net des créances du Régime québécois d'assurance parentale s'est élevé à 8,2 millions de dollars au cours de l'exercice 2013-2014, ce qui représente 90 % de la cible fixée dans le plan d'action 2013-2014. Ce résultat est directement attribuable à une facturation nette inférieure de 4,2 millions de dollars aux cibles établies par le Ministère. Cette diminution découle principalement de modifications apportées à la procédure de déclaration de revenus des bénéficiaires du régime, laquelle assure désormais une meilleure conformité.

La cible tenait compte d'une prévision de facturation nette de 10,7 millions de dollars alors que la facturation nette réelle a plutôt totalisé 6,5 millions de dollars.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Montant recouvré	8,2 M\$	8,1 M\$	6,6 M\$

Les résultats de l'exercice 2013-2014 démontrent une certaine stabilité des sommes recouvrées par rapport à 2012-2013. Malgré une baisse significative de la facturation nette, les résultats de recouvrement de 2013-2014 demeurent équivalents à ceux de 2012-2013. L'annexe 2 présente en détail l'évolution du compte débiteur du Régime québécois d'assurance parentale en 2013-2014.

**Efficience globale****OBJECTIF 1.4**

Maintenir à 13 € ou moins le coût par dollar recouvré pour l'année 2013-2014

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Coût par dollar recouvré	13,0 € ou moins	12,9 €	Atteinte

Le coût par dollar recouvré indique l'efficience de l'ensemble des activités de recouvrement des créances d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Il inclut le recouvrement automatisé et celui qui est effectué par le personnel. On l'obtient en divisant les coûts de recouvrement par le recouvrement total. Les coûts de recouvrement comprennent la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux, les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées, mais excluent la gestion des créances relatives aux pensions alimentaires et l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

Malgré la diminution de 2,9 millions de dollars du recouvrement et l'augmentation de 0,5 million de dollars des coûts de recouvrement par rapport aux prévisions de 2013-2014, le Centre a réussi à maintenir un coût par dollar recouvré inférieur à la cible fixée dans le plan d'action 2013-2014.

**ÉVOLUTION DES RÉSULTATS**

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Coût par dollar recouvré	12,9 €	12,0 €	12,0 €

Le coût par dollar recouvré a augmenté à 12,9 € en 2013-2014, principalement en raison d'une baisse de 7 millions de dollars quant au recouvrement automatisé.

Le coût du recouvrement a également augmenté de 0,6 million de dollars en 2013-2014, soit de 3,4 %, passant de 17,9 à 18,5 millions de dollars. L'augmentation du coût du recouvrement est due en particulier à la hausse des dépenses relatives aux ressources informationnelles, des dépenses centralisées et des dépenses en rémunération.

## Qualité des services

### OBJECTIF 1.5

Maintenir à 45 secondes ou moins le délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre, pour l'année 2013-2014

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Délai d'attente moyen pour parler à une personne représentant le Centre	45 secondes ou moins	56 secondes	Non atteinte

Cet indicateur de qualité des services mesure la durée moyenne pendant laquelle il faut attendre pour parler à un représentant ou à une représentante en utilisant la ligne téléphonique principale du Centre.

En 2013-2014, le Centre a affiché un temps d'attente moyen de 56 secondes. Ce résultat peut difficilement être comparé à la cible établie à 45 secondes ou moins, puisque celle-ci a été fixée sans tenir compte d'une révision du processus opérationnel de traitement des appels qui a été réalisée en 2013-2014. Cette révision a eu pour effet de transférer aux préposées et préposés aux renseignements certains appels qui étaient auparavant traités par des agentes et agents de recouvrement. Ainsi, en 2013-2014, les préposées et préposés aux renseignements ont traité 10 % de plus d'appels qu'en 2012-2013. Cette révision du processus s'inscrit dans une optimisation des activités du Centre et vise à favoriser à la fois la qualité du service aux citoyens et le rendement des agentes et agents de recouvrement.

### ÉVOLUTION DES RÉSULTATS

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Temps d'attente	56 secondes	36 secondes	52 secondes

### OBJECTIF 1.6

Revoir la structure organisationnelle du Centre de recouvrement

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Implantation de la structure organisationnelle révisée	31 mars 2014	Structure organisationnelle révisée implantée le 1 <sup>er</sup> avril 2014	Partiellement atteinte

En vue de renforcer sa performance et d'accroître l'efficacité et l'efficience de sa structure, le Centre a entrepris au cours de l'exercice 2013-2014 une démarche de révision de son cadre organisationnel. Cet exercice de réflexion et d'analyse l'a amené à trouver des pistes d'amélioration qui lui permettront d'optimiser ses processus et ses façons de faire, notamment en regroupant les services opérationnels dans une même direction, en centralisant les activités de soutien et en révisant les rôles et les responsabilités des chefs d'équipe et des coordonnateurs afin d'assurer un soutien opérationnel adéquat. Une nouvelle structure organisationnelle a été élaborée et sera implantée le 1<sup>er</sup> avril 2014.

## ORIENTATION 2

Disposer d'un personnel compétent, mobilisé et performant, en nombre suffisant

### OBJECTIF 2.1

Améliorer le processus d'évaluation des besoins de formation

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Approbation du processus d'évaluation des besoins de formation	31 mars 2014	Processus approuvé le 27 mars 2014	Atteinte

Pour s'acquitter de sa mission et atteindre ses objectifs, le Centre doit pouvoir compter sur un personnel capable de relever les défis qui l'attendent et de répondre aux exigences de ses fonctions. Le Centre a mis en place des mesures permettant d'offrir un maximum d'activités de formation et de perfectionnement à moindre coût, que ce soit par du jumelage à l'interne ou par le transfert d'expertise et de connaissances.

Le Centre a revu et amélioré son processus de définition des besoins de formation et de perfectionnement afin de bien cerner les besoins du personnel de chacune des équipes de travail et de pouvoir offrir des plans de formation personnalisés.

La compétence des agentes et des agents et la qualité de leur travail est par ailleurs mesurée par un contrôle de conformité du traitement des dossiers qui leur sont confiés. Ce contrôle permet notamment d'assurer que les ententes de remboursement négociées respectent la capacité de payer des personnes débitrices. Le taux de conformité global, qui atteint 94 %, démontre la compétence des agentes et des agents et témoigne de la validité du processus de formation en place.

### OBJECTIF 2.2

Favoriser la santé et la qualité de vie au travail

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Actualisation du Plan d'action en santé et qualité de vie au travail du Centre de recouvrement	31 mars 2014	Plan d'action actualisé et approuvé le 4 décembre 2013	Atteinte

Pour relever les défis qui l'attendent, en plus de pouvoir compter sur une main-d'œuvre compétente, le Centre doit investir dans des pratiques visant à créer un environnement de travail stimulant pour son personnel, à reconnaître le travail accompli et, par conséquent, à accroître la mobilisation.

Le plan d'action actualisé du Centre de recouvrement en matière de santé et qualité de vie au travail a été approuvé le 4 décembre 2013. Les activités prévues dans ce plan répondent aux préoccupations exprimées par le personnel et sont liées aux quatre sphères de la santé et de la qualité de vie au travail, soit l'environnement de travail, les pratiques de gestion, la conciliation travail-famille et les habitudes de vie.

Le Centre a mis en œuvre diverses activités visant à soutenir l’engagement, le perfectionnement et la mobilisation du personnel, entre autres : l’élaboration de calendriers de formation en fonction des besoins recensés auprès du personnel, des activités de reconnaissance et les exercices annuels d’évaluation du rendement. De plus, chacune des unités de travail du Centre a offert aux équipes, en fonction des forces et compétences de chacun et des besoins de l’organisation, la possibilité de participer à la réalisation de divers mandats et projets spéciaux.

## ORIENTATION 3

### Favoriser le réseautage et le partenariat d'affaires en matière de recouvrement des créances gouvernementales

#### OBJECTIF 3.1

Poursuivre sa participation aux comités stratégiques avec ses partenaires ministériels

INDICATEUR	Cible 2013-2014	Résultat 2013-2014	Atteinte de la cible
Tenue d'une rencontre avec chacun de ses partenaires ministériels	31 mars 2014	Rencontres tenues	Atteinte

Pour atteindre ses objectifs, développer son expertise et participer à l’amélioration de la performance du Ministère, le Centre mise sur la collaboration active de chacun de ses partenaires ministériels.

Ayant pour principal objectif d’optimiser les façons de faire et d'accroître la performance ministérielle, le Centre a poursuivi la tenue de rencontres avec des représentants d'Emploi-Québec et du Régime québécois d'assurance parentale. Ces rencontres d'échange ont permis, entre autres, de trouver des pistes d'amélioration, de faire bénéficier les participants de l'expertise de chacun et de proposer différents partenariats et projets de collaboration.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014  
Centre de recouvrement

A N N E X E S

# ANNEXE 1

## GLOSSAIRE

### **Coûts de recouvrement**

Coûts comprenant la rémunération, le fonctionnement, les avantages sociaux propres aux activités de recouvrement des créances ainsi que les coûts liés aux unités centrales et les dépenses centralisées. Les coûts de recouvrement excluent les coûts liés à la gestion des créances alimentaires et à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre.

### **Facturation annuelle nette**

Total des réclamations et des notes de crédit, auquel s'ajoutent les intérêts et les frais, et duquel sont déduites les créances annulées. Les ajustements de fin d'année sont inclus dans la facturation annuelle nette.

### **Radiation nette**

Valeur totale des créances radiées au cours de l'année, de laquelle est déduite la valeur des créances dont la radiation a été annulée au cours de l'année.

### **Recouvrement automatisé**

Ce recouvrement est entièrement informatisé et est effectué auprès d'Emploi-Québec, de Revenu Québec, du Régime québécois d'assurance parentale, de la Régie des rentes du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et de la Société de l'assurance automobile du Québec.

### **Recouvrement effectué par le personnel**

Recouvrement calculé à partir des encaissements provenant de chèques, de mandats, d'argent comptant, de prélèvements automatiques, de sommes perçues par les institutions financières et de virements provenant du ministère de la Justice du Québec à la suite de procédures judiciaires.

### **Recouvrement net**

Recouvrement total, duquel est déduit le remboursement des trop-perçus.

### **Recouvrement total**

Somme du recouvrement automatisé et du recouvrement effectué par le personnel.

### **Solde des comptes débiteurs de l'année financière courante**

Solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière courante, comprenant le solde des comptes débiteurs au 31 mars de l'année financière précédente et la facturation annuelle nette, dont on a déduit le recouvrement net et la radiation nette.

## ANNEXE 2

### ÉVOLUTION DU SOLDE DES CRÉANCES MINISTÉRIELLES EN 2013-2014

SOMMAIRE DES CRÉANCES D'EMPLOI-QUÉBEC EN 2013-2014 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

	Aide financière de dernier recours	Mesures d'aide à l'emploi	Garants défaillants	Autres mesures et programmes	TOIAI
	Individus	Organismes			
Solde d'ouverture au 1 <sup>er</sup> avril 2013	553,4	4,1	0,7	32,4	0,7
Facturation					
Réclamations	134,7	3,1	1,4	2,1	0,7
Intérêts et frais	15,5	0,0	0,0	(1,5)	0,0
Annulation de créances	(27,7)	(0,2)	(0,2)	(5,0)	0,0
Facturation nette	122,5	2,9	1,2	(4,4)	0,7
Recouvrement					
Recouvrement par le personnel	(41,6)	(1,6)	(1,3)	(1,4)	(0,2)
Recouvrement automatisé	(86,0)	(1,6)	0,0	(0,9)	(0,4)
Remboursement des trop perçus	1,3	0,0	0,0	0,0	1,3
Recouvrement net	(126,3)	(3,2)	(1,3)	(2,3)	(0,6)
Créances radiées					
Radiation	(15,7)	(0,3)	0,0	(0,8)	(0,1)
Radiation annulée	55,1	0,8	0,0	5,3	0,1
Radiation nette	39,4	0,5	0,0	4,5	0,0
Solde de fermeture au 31 mars 2014 <sup>a</sup>	589,0	4,3	0,6	30,2	0,8
					624,9

a Le solde des comptes débiteurs d'Emploi-Québec est composé, d'une part, des sommes dues par des personnes ayant un dossier actif à Emploi Québec et envers lesquelles le Centre ne peut exercer de mesures coercitives et, d'autre part, des sommes dues par des personnes qui n'ont pas de dossier actif à Emploi-Québec et qui sont soumises au processus de recouvrement.

**RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS D'EMPLOI-QUÉBEC SELON L'ÂGE DES COMPTES**

Âge des comptes	Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif à l'Emploi-Québec*		Créances des personnes débitrices sans dossier actif à l'Emploi-Québec		Total	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
0 à 6 mois	29,6	13,0	38,3	9,7	67,9	10,9
6 à 12 mois	22,5	9,9	28,2	7,1	50,7	8,1
12 à 24 mois	27,1	11,9	39,1	9,8	66,2	10,6
24 à 36 mois	19,0	8,3	26,7	6,7	45,7	7,3
36 mois et plus	129,4	56,9	265,0	66,7	394,4	63,1
<b>Total</b>	<b>227,6</b>	<b>100</b>	<b>397,3</b>	<b>100</b>	<b>624,9</b>	<b>100</b>

a. Personnes débitrices qui reçoivent des prestations en vertu d'un programme d'Emploi-Québec, prestations qui font l'objet de retenues mensuelles à titre de remboursement de la créance.

**RÉPARTITION DU SOLDE DES COMPTES DÉBITEURS D'EMPLOI-QUÉBEC SELON L'ÂGE DES PERSONNES DÉBITRICES**

Âge des personnes débitrices	Créances des personnes débitrices ayant un dossier actif à l'Emploi-Québec		Créances des personnes débitrices sans dossier actif à l'Emploi-Québec		Total	
	M\$	%	M\$	%	M\$	%
Moins de 30 ans	12,3	5,4	18,9	4,8	31,2	5,0
30 à 49 ans	85,8	37,7	136,2	34,3	222,0	35,5
50 à 59 ans	91,6	40,3	103,9	26,1	195,5	31,3
60 à 64 ans	36,9	16,2	40,6	10,2	77,5	12,4
65 ans et plus	1,0	0,4	96,9	24,4	97,9	15,7
Autres*	-	-	0,8	0,2	0,8	0,1
<b>Total</b>	<b>227,6</b>	<b>100</b>	<b>397,3</b>	<b>100</b>	<b>624,9</b>	<b>100</b>

a. Regroupe notamment les créances d'organismes externes.

**SOMMAIRE DES CRÉANCES DU RÉGIME QUÉBÉCOIS D'ASSURANCE PARENTALE EN 2013-2014 (EN MILLIONS DE DOLLARS)**

Solde d'ouverture au 1 <sup>er</sup> avril 2013	<b>12,7</b>
Facturation nette	<b>6,5</b>
Recouvrement	
Recouvrement par le personnel	(5,9)
Recouvrement automatisé	(2,7)
Remboursement des trop-perçus	0,4
Recouvrement net	<b>(8,2)</b>
Créances radiées	
Radiation	[0,5]
Radiation annulée	1,2
Radiation nette	<b>0,7</b>
Solde de fermeture au 31 mars 2014	<b>11,7</b>

SOMMAIRE DES CRÉANCES RELATIVES AUX PENSIONS ALIMENTAIRES EN 2013-2014 (EN MILLIONS DE DOLLARS)

Solde d'ouverture au 1 <sup>er</sup> avril 2013	120,0
Arrérages de pensions alimentaires	
Facturation	28,0
Annulation de facturation	(9,2)
Facturation nette	18,8
Recouvrement	
par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	(0,1)
par Revenu Québec	(17,0)
Recouvrement net	(17,1)
Solde de fermeture au 31 mars 2014	121,7

**RAPPORT  
ANNUEL DE  
GESTION** 2013-2014

COMMISSION  
DES PARTENAIRES  
DU MARCHÉ DU TRAVAIL

# **COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL**

# TABLE DES MATIÈRES

Déclaration du président	243
Commission des partenaires du marché du travail	245
Mission	246
Vision	246
Leviers de la Commission	246
Utilisation des ressources	248
Ressources humaines	248
Ressources financières	250
Résultats 2013-2014	252
Sommaire des résultats 2013-2014 concernant le Plan stratégique 2011-2014	252
Résultats détaillés 2013-2014	254
ORIENTATION 1	
Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail	254
ORIENTATION 2	
Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue	255
ORIENTATION 3	
Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs	262
Exigences législatives et gouvernementales	264
Code d'éthique et de déontologie	264
Allégement réglementaire et administratif pour les entreprises	264
Gestion des risques	265
Bilan de la planification stratégique 2011-2014	265
ANNEXE	
Annexe : Membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2014	269

## DÉCLARATION DU PRÉSIDENT

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité du président et des gestionnaires de la Commission. Celle-ci porte sur la fiabilité des résultats et des renseignements qui y sont présentés et des contrôles afférents.

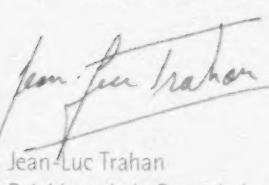
Ce rapport décrit fidèlement la mission, les champs d'intervention, le réseau et les ressources de la Commission des partenaires du marché du travail. Il présente les résultats de l'exercice financier 2013-2014 au regard du Plan stratégique 2011-2014 de la Commission.

Afin d'assurer l'atteinte des objectifs fixés par l'organisation, le président et l'ensemble des gestionnaires ont veillé à l'application de mesures de contrôle tout au long de l'année. Les moyens mis en place sont notamment :

- des directives et des activités de formation à l'intention du personnel effectuant la saisie ou le traitement de données;
- des activités de conformité;
- un suivi budgétaire mensuel du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre;
- le tableau de bord trimestriel des résultats;
- des études évaluatives sur les effets des interventions;
- un système de reddition de comptes interne.

De plus, les membres de la Commission ont approuvé le présent rapport annuel de gestion lors de la séance du 15 septembre 2014.

Je déclare que l'information et les résultats qu'il contient ainsi que les contrôles afférents sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2014.



Jean-Luc Trahan  
Président de la Commission des partenaires  
du marché du travail

Montréal, septembre 2014

# COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Mise sur pied en 1997, la Commission des partenaires du marché du travail<sup>1</sup> (ci-après nommée Commission) est une instance nationale de concertation qui réunit des représentantes et des représentants des employeurs, de la main-d'œuvre, des milieux de l'enseignement et des organismes communautaires, tous nommés par le gouvernement. Elle assure l'interface entre l'État québécois et les organisations partenariales directement touchées par l'emploi et le développement de la main-d'œuvre.

Les responsabilités de la Commission sont précisées en partie dans la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Elles consistent notamment :

- à conseiller le ministre sur les orientations générales de la politique du marché du travail;
- à participer avec le ministre à l'élaboration de stratégies et d'objectifs en matière de main-d'œuvre et d'emploi;
- à élaborer une politique d'intervention sectorielle qu'elle soumet à l'approbation du ministre;
- à préparer annuellement, avec le ministre, un plan d'action en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui complète la convention de performance et d'imputabilité relative à Emploi-Québec<sup>2</sup>.

D'autres responsabilités sont inscrites dans la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (ci-après nommée loi sur les compétences) :

- transmettre annuellement au ministre un plan d'affectation des ressources du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (le Fonds);
- établir des programmes quant aux subventions attribuées par le Fonds;
- soumettre à l'approbation du ministre les règlements afférents à l'application de la loi sur les compétences;
- soumettre des normes professionnelles à l'approbation du ministre.

La Commission exerce également des fonctions qui lui sont déléguées par le ministre en ce qui concerne l'administration de la loi sur les compétences – y compris l'administration du Fonds –, l'intervention sectorielle, et le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Notons qu'en vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail, le ministre peut, par entente, déléguer à la Commission des partenaires du marché du travail, dans la mesure et aux conditions qui y sont prévues, l'exercice de fonctions qui lui sont attribuées par la présente loi ou par une loi dont l'application relève de lui et qui sont relatives à l'intervention sectorielle, au développement et à la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, à l'administration de la loi sur les compétences, y compris l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

1. Voir en annexe la liste des membres de la Commission des partenaires du marché du travail au 31 mars 2014.

2. La secrétaire générale de la Commission élabore le plan d'action annuel d'Emploi-Québec et relève de l'autorité de la Commission en ce qui concerne, entre autres, les responsabilités en matière de main-d'œuvre et d'emploi.

## Mission

La mission de la Commission découle directement des responsabilités qui lui sont confiées par le législateur :

**Voir au développement et à l'utilisation optimale du capital humain – compétences, expérience et savoirs des personnes – par une action concertée des acteurs du marché du travail dans une perspective d'accroissement de la prospérité du Québec.**

## Vision

En 2020, en réponse aux besoins du marché du travail, la Commission des partenaires du marché du travail aura contribué pleinement à la reconnaissance du Québec comme modèle de société apprenante et de réalisation du potentiel des personnes.

## Leviers de la Commission

### Les membres de la Commission

Les membres de la Commission sont animés par un souci constant d'améliorer le fonctionnement du marché du travail. Ainsi, ils mettent en commun leur expertise en vue d'accroître l'efficacité des services publics d'emploi et de favoriser le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Au cours des séances de la Commission et de son comité exécutif, toutes les décisions qui sont prises reposent sur un consensus. Cette approche, bien qu'exigeante, permet l'adoption de solutions durables et structurantes pour le marché du travail.

### Le réseau de la Commission

Les interventions de la Commission sont soutenues par un réseau d'instances partenariales<sup>3</sup>. Il existe 17 conseils régionaux des partenaires du marché du travail, dont la composition reflète celle de la Commission, 29 comités sectoriels de main-d'œuvre, qui fonctionnent grâce à la participation active de près de 400 partenaires du marché du travail, 5 comités consultatifs et 2 comités d'intégration et de maintien en emploi.

### Les conseils régionaux des partenaires du marché du travail

Les principaux mandats d'un conseil régional consistent à définir la problématique du marché du travail dans une région donnée en fonction des orientations générales de la politique du marché du travail, notamment en procédant à l'estimation des besoins de développement de la main-d'œuvre et en recourant à l'expertise de comités consultatifs, afin d'adapter les services aux besoins des entreprises et des travailleuses et travailleurs de la région. Une fois la problématique régionale du marché du travail circonscrite, le conseil régional adapte aux réalités de la région les mesures, programmes et fonds de main-d'œuvre et d'emploi dans la mesure où les conditions de leur mise en œuvre le permettent. Ces mandats sont réalisés en collaboration avec les directions régionales d'Emploi-Québec concernées.

Également, chaque conseil régional soumet annuellement à l'approbation de la Commission un plan d'action régional en matière de main-d'œuvre et d'emploi qui comporte, entre autres, les éléments relatifs aux services publics d'emploi prévus dans les plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi élaborés dans sa région. Chaque plan d'action est accompagné de l'avis du conseil régional sur ces éléments, notamment quant à leur harmonisation avec les orientations, stratégies et objectifs nationaux, sectoriels et régionaux.

<sup>3</sup> Pour plus d'information sur le réseau des partenaires de la Commission, se reporter au site de la Commission à l'adresse suivante : [www.cpmf.gouv.qc.ca](http://www.cpmf.gouv.qc.ca)

### Les comités sectoriels de main-d'œuvre

En vertu de la loi sur les compétences, la Commission peut reconnaître tout comité sectoriel de main-d'œuvre qui exerce son mandat dans le cadre de la Politique d'intervention sectorielle<sup>4</sup> de la Commission. Le rôle d'un comité sectoriel de main d'œuvre est de définir les besoins en matière de développement de la main-d'œuvre dans son secteur d'activité économique et de soutenir le développement et la reconnaissance des compétences de cette main-d'œuvre dans ce secteur.

### Les comités d'intégration et de maintien en emploi et les comités consultatifs

La Commission peut compter sur l'expertise de deux comités d'intégration et de maintien en emploi, l'un pour les personnes handicapées et l'autre pour les personnes immigrantes. Ces comités cherchent les causes des difficultés d'intégration et de maintien en emploi que rencontrent ces personnes et proposent à la Commission des stratégies pour leur offrir un meilleur accès à l'emploi et à la formation afin qu'elles puissent intégrer le marché du travail.

Quant aux cinq comités consultatifs, ils se consacrent au service de certains groupes présentant des difficultés d'intégration sur le marché du travail : les jeunes, les femmes, les personnes judiciaires adultes, les membres des Premières Nations et les Inuit ainsi que les travailleuses et travailleurs âgés de 45 ans ou plus. Leur rôle consiste à transmettre à la Commission, au Ministère et à Emploi-Québec des avis concernant les stratégies d'intervention à privilégier pour aider ces personnes à intégrer le marché du travail et à se maintenir en emploi.

### Les partenaires ministériels de la Commission

La Commission, le Ministère et Emploi-Québec travaillent de concert en s'assurant de la complémentarité de leurs actions. La Commission collabore aussi avec d'autres partenaires gouvernementaux, notamment le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Science et de la Technologie, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles, le ministère des Finances et de l'Économie et le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire. Ces ministères délèguent une ou un membre sans droit de vote aux séances de la Commission.

### Les programmes et mesures

Dans le contexte de ses interventions, la Commission dispose du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Prévu par la loi sur les compétences, ce cadre vise, par le développement de divers modes de formation, à favoriser l'acquisition, la maîtrise et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en milieu de travail, en vue d'accroître l'accès à des métiers et de favoriser la transférabilité des apprentissages.

Sur le plan financier, la Commission utilise deux leviers, soit le Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec soutenant la Politique d'intervention sectorielle et le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Principal levier financier de la Commission, le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a été constitué en vertu de la loi sur les compétences<sup>5</sup>. Il permet à la Commission d'élaborer annuellement une programmation de soutien financier visant l'atteinte de l'objectif de la loi sur les compétences, soit d'améliorer la qualification et les compétences des travailleuses et travailleurs par l'investissement dans la formation. Il contribue aussi à l'amélioration de la compétitivité dans les entreprises en leur donnant accès à des activités de formation structurantes adaptées à leurs besoins.

De plus, les membres de la Commission se sont mobilisés pour mettre en œuvre l'initiative Investissement-compétences, qui constitue en fait la plaque tournante de sa planification stratégique, afin de favoriser l'utilisation optimale des ressources du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

4. Pour plus d'information sur la Politique d'intervention sectorielle de la Commission, se reporter au site de la Commission à l'adresse suivante : [www.cpmt.gouv.qc.ca](http://www.cpmt.gouv.qc.ca).

5. Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est constitué des sommes versées par les employeurs assujettis à la loi sur les compétences qui n'ont pas investi annuellement l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation de leur personnel. Les biens qui composent le fonds sont établis au nom du ministre et ne doivent pas être confondues avec les biens de l'État. Toutefois, le ministre est chargé de l'administration du fonds et peut prendre toute mesure propre à en assurer l'affectation (article 29 de la loi sur les compétences).

# UTILISATION DES RESSOURCES

## Ressources humaines

Les ressources humaines de la Commission sont financées par deux sources, à savoir le Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec et le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

### Financement conjoint par le Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec et le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

En 2013-2014, au sein même de l'organisation de la Commission, le Secrétariat de la Commission, la Direction générale du développement de la main-d'œuvre et la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle ont utilisé un effectif de 41 équivalents temps complet (ETC)<sup>a</sup> financés à partir du Fonds de développement du marché du travail et du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

### Financement provenant uniquement du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre

Le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre finance également des ressources pour les activités relatives à l'application de la Loi favorisant le développement et de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, à l'administration des subventions et pour les services rendus par le Ministère. Ce financement est prévu au plan d'affectation annuel recommandé par les membres de la Commission et approuvé par le ministre. Ce plan définit les orientations à mettre en œuvre et détermine les ressources qui y seront affectées. Si l'on exclut les ressources destinées à la promotion de la loi sur les compétences et à la réalisation des programmes de subventions en région ainsi qu'aux unités centrales pour les services rendus au Fonds, la Commission a donc pu compter au sein même de son organisation, en 2013-2014, sur un effectif de 68 ETC pour la réalisation de son mandat.

EFFECTIF UTILISÉ SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI AU SEIN DE LA COMMISSION

Catégories d'emploi	Commission (2013-2014)	Fonds <sup>b</sup> (2013-2014)	Total (2013-2014)	Commission (2012-2013)	Fonds <sup>b</sup> (2012-2013)	Total (2012-2013)
Personnel d'encadrement	5	2	7	5	1	6
Professionnels	25	15	40	24	16	40
Techniciens	4	5	9	4	4	8
Personnel de soutien	7	5	12	7	6	13
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>68</b>	<b>40</b>	<b>27</b>	<b>67</b>

a Ces chiffres comprennent les employées et employés du Secrétariat de la Commission, de la Direction générale du développement de la main-d'œuvre, de la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle, dont 9 ETC sont financés à partir du Fonds de développements et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En 2013-2014, les membres de la haute direction non assujettis à la Loi sur la fonction publique sont inclus dans les données afin qu'elles soient conformes à l'univers de référence du personnel de la fonction publique, qui comprend les titulaires d'emplois supérieurs (personnel de la haute direction) faisant partie des ministères et des organismes dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique.

b Ce sont les employées et employés de la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre qui sont affectés à l'administration de la loi sur les compétences et à l'administration du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Notons qu'en mars 2014, le personnel de la Direction du soutien au développement de la main-d'œuvre affecté au Fonds de développement et de reconnaissance de la main-d'œuvre a été transféré au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Par ailleurs, dans le cadre des lettres d'entente relatives à la nouvelle facturation des services, il faut noter que le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre finance également des ressources à Emploi-Québec et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il s'agit des ressources affectées aux activités relatives à l'application de la loi sur les compétences, à l'administration des subventions et pour des services rendus par le Ministère. Ainsi, en plus des ETC financés à la Direction du soutien du développement de la main-d'œuvre (27 ETC) et aux autres directions de la Commission (9 ETC), le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre finance également 54 ETC aux directions régionales d'Emploi-Québec à d'autres unités centrales du Ministère, pour un total de 90 ETC. Notons qu'avec les nouvelles ententes de facturation entre la Commission, Emploi-Québec et le Ministère, les ressources financées par le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ont augmenté de manière importante en 2013-2014. Elles sont passées de 43 ETC financés en 2012-2013 à 54 ETC en 2013-2014, soit une augmentation de plus de 25,6 %.

#### EFFECTIF FINANCÉ PAR LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT ET DE RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE À EMPLOI-QUÉBEC ET AU MINISTÈRE

	Directions régionales [2013-2014]	Ministère (2013-2014)	Total (2013-2014)		Directions régionales [2012-2013]	Ministère (2012-2013)	Total (2012-2013)
Total	50	4	54		40 <sup>a</sup>	3 <sup>c</sup>	43

a En 2013-2014, une nouvelle entente de facturation de services a été instaurée entre la Commission, Emploi-Québec et le Ministère.

b Ce chiffre est une estimation émanant d'Emploi-Québec pour les services rendus à la Commission.

c Ce chiffre comprend les ressources utilisées pour la gestion du programme de subvention à la recherche appliquée, dont la Commission a repris la responsabilité en 2013-2014.

#### La formation du personnel

En 2013-2014, la Commission a investi 1,06 % de sa masse salariale (53 160 dollars) dans la formation de son personnel, ce qui correspond à 1 108,6 jours-personnes. Il existe à la Commission diverses modalités pour favoriser le développement des compétences.

On constate donc une forte augmentation du nombre de jours-personnes consacrés à la formation en 2013-2014 comparativement à l'exercice 2012-2013. En effet, l'organisation a intégré un nombre important de nouveaux employés et de nouvelles employées durant l'année.

En 2013-2014, la formation a porté, entre autres, sur les éléments liés à la loi sur les compétences, sur la Politique d'intervention sectorielle de la Commission et sur le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Également, de la formation a été donnée sur la lecture et l'interprétation des états financiers des organismes à but non lucratif, sur les partenariats efficaces, sur l'information sur le marché du travail, sur la rédaction persuasive, sur l'éthique, ainsi que sur la civilité au travail et le harcèlement.

#### NOMBRE DE JOURS-PERSONNES DE FORMATION SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI

Catégories d'emploi	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Personnel d'encadrement	30,0	4,9	18,3
Professionnels	906,6	119,4	182,6
Techniciens	110,6	7,0	7,1
Personnel de soutien	61,5	2,1	5,9
Total	1 108,6	133,4	213,9

Note : Les chiffres ayant été arrondis, la somme peut ne pas correspondre au total indiqué.

## Ressources financières

Tout comme les ressources humaines, les ressources financières proviennent de deux sources de financement, soit le Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec et le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Le Fonds de développement du marché du travail est principalement utilisé pour soutenir la Politique d'intervention sectorielle, alors que le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre est issu de la loi sur les compétences.

### Fonds de développement du marché du travail et enveloppe budgétaire du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Les ressources financières allouées à la Commission font partie intégrante de l'enveloppe budgétaire du Ministère. Elles sont destinées aux activités découlant des responsabilités et fonctions déléguées à la Commission<sup>7</sup>.

L'intervention sectorielle est financée à partir de la mesure Concertation pour l'emploi, par l'entremise du Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec. En 2013-2014, une somme de 15,8 millions de dollars a été versée, d'une part, pour assurer le fonctionnement des comités sectoriels de main-d'œuvre et, d'autre part, pour financer des projets ad hoc en matière d'intervention sectorielle. Ce montant représente une baisse d'environ 0,5 million de dollars par rapport aux années précédentes (voir le tableau à la page suivante). Cette baisse s'explique par le report de certains projets spécifiques de l'intervention sectorielle et un désengagement important des sommes allouées pour les activités de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre des comités sectoriels de main-d'œuvre qui ont été moins élevées que leurs prévisions.

### Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (le Fonds)

Principal levier financier de la Commission, le Fonds est constitué notamment des sommes versées par les employeurs assujettis à la loi sur les compétences dont le montant total des dépenses de formation admissibles déclarées est inférieur au montant équivalant à 1 % de leur masse salariale. Les sommes versées par ces employeurs sont égales à la différence entre ces montants, le cas échéant.

Le Fonds est affecté à la promotion et au soutien financier ou technique des mesures de développement des compétences de la main-d'œuvre et des initiatives prises en cette matière. Il permet à la Commission d'élaborer annuellement une programmation de soutien financier visant l'atteinte de l'objectif de la loi sur les compétences, soit d'améliorer la qualification et les compétences des travailleuses et travailleurs par l'investissement dans la formation, et contribue à l'amélioration de la compétitivité dans les entreprises en leur donnant accès à des activités de formation structurantes adaptées à leurs besoins.

De plus, les membres de la Commission se sont mobilisés afin d'intensifier le soutien à la formation continue et de favoriser l'utilisation optimale des ressources du Fonds. Ainsi, dans le but de maximiser et de bonifier ses leviers, la Commission a mis en œuvre l'initiative Investissement-compétences, qui constitue en fait la plaque tournante de sa planification stratégique. Cette initiative est un choix stratégique de la Commission qui s'appuie sur les ressources financières du Fonds. Les investissements prévus pour les mesures, les actions et les programmes de cette initiative, ainsi que leurs résultats, devraient permettre à la Commission de réinvestir ces ressources financières pour soutenir les entreprises dans la formation de leur main-d'œuvre et en faciliter l'accès aux entreprises. Elle s'inscrit dans la stratégie d'utilisation du Fonds et permettra de mieux en équilibrer les revenus et les dépenses et d'en diminuer le surplus d'ici la fin de la prochaine planification stratégique, à savoir, 2018.

7. Ces ressources financières sont affectées au bureau du président, à la Direction générale du développement de la main-d'œuvre, au Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail et à la Direction du développement des compétences et de l'intervention sectorielle.

Au cours de l'année 2013-2014, le Fonds a consacré une somme de 67,4 millions de dollars à des subventions ainsi qu'à ses frais d'exploitation et d'administration. Cette augmentation importante par rapport à l'année financière précédente (voir le tableau ci-dessous) est attribuable principalement aux résultats des investissements des années antérieures liés à l'initiative Investissement-compétences et à la hausse marquée des investissements pour cette initiative en 2013-2014.

Catégories de dépenses	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Mesure Concertation pour l'emploi du Fonds de développement du marché du travail <sup>a</sup>	15,8	16,2	16,2
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (subventions et frais d'exploitation et d'administration) (données préliminaires) <sup>b</sup>	67,4	42,8	27,8
Frais d'administration de la Commission	3,3	3,3	3,3
<b>Total</b>	<b>86,5</b>	<b>62,3</b>	<b>47,2</b>

a. Il s'agit du volet intervention sectorielle financé à partir du Fonds de développement du marché du travail d'Emploi-Québec.

b. Données préliminaires – Les états financiers du fonds sont diffusés lorsqu'est déposé à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du fonds, conformément à l'article 42 de la loi sur les compétences. Voir : [www.cpmt.gouv.qc.ca](http://www.cpmt.gouv.qc.ca).

# RÉSULTATS 2013-2014

## SOMMAIRE DES RÉSULTATS 2013-2014

### CONCERNANT LE PLAN STRATÉGIQUE 2011-2014

#### ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013	Résultat 2011-2012
Nombre d'analyses thématiques produites <sup>a</sup>	3 analyses produites d'ici 2014	2 rapports finaux déposés <sup>b</sup>	1 rapport préliminaire déposé <sup>c</sup>	En cours

a. L'indicateur se rapporte exclusivement à des analyses qui seront produites dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée d'ici 2014.

b. Un premier rapport traitant des deux premiers volets des trois analyses a été déposé à l'automne 2013, et un second rapport traitant du dernier volet a été déposé en mars 2014.

c. Ce rapport préliminaire traite de deux des trois analyses thématiques prévues.

#### ORIENTATION 2

Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue

INDICATEURS	Cibles 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013	Résultats 2011-2012
Production d'un modèle d'engagement <sup>a</sup>	31 décembre 2011	Réalisé	Réalisé	Réalisé
Nombre d'entreprises engagées <sup>b</sup>	20 000 entreprises engagées en 2014	5 546	2 599	9 <sup>c</sup>
Proportion des entreprises assujetties qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation	92,0 %	87,5 % <sup>d</sup>	86,2 % <sup>e</sup>	87,8 %
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l' <i>Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec</i>	6,0 % <sup>f</sup>	ND <sup>g</sup>	- 6,6 % <sup>h</sup>	ND <sup>i</sup>
Nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences ont été certifiées <sup>j</sup>	6 000	4 615	4 458	3 848
Portrait produit	30 septembre 2012	Rapport final déposé en avril 2013	Rapport d'étape déposé	En cours

a. Lancée le 6 février 2012, l'initiative Investissement-compétences prévoit, entre autres, la mise en œuvre d'un dispositif d'engagement des entreprises en matière de développement des compétences. Au 31 mars 2014, un total de 8 154 entreprises étaient admissibles et avaient signé le certificat d'engagement depuis le lancement de l'initiative. Le chiffre présenté pour 2012-2013 diffère de celui présenté dans le rapport annuel de gestion 2012-2013, puisque ce dernier présente le total cumulé de 2011-2012 et 2012-2013.

b. Le dispositif d'engagement est offert depuis le 6 février 2012, ce qui explique le petit nombre d'entreprises engagées au 31 mars 2012.

c. Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles sont pour l'année 2012. L'extraction de données des fichiers de Revenu Québec a été faite le 5 juin 2014 avec un taux de conciliation des données de 98,6 %. Ces données ne tiennent pas compte des informations pouvant être ajoutées et des ajustements pouvant être apportés plus tard, pour l'année civile 2012. Il faut noter également que les entreprises ayant reçu un certificat de qualité des initiatives de formation ne sont pas comptabilisées dans les données de Revenu Québec. En effet, ces entreprises sont exemptées de comptabiliser leurs investissements en formation.

d. Cette donnée, de 2011 compte tenu du délai de traitement, diffère de celle présentée dans le rapport d'activité 2012-2013, puisqu'elle a été extraite des fichiers de Revenu Québec le 1er février 2014 avec un taux de conciliation de 98,9 %, alors que la donnée présentée l'année précédente a été extraite le 1<sup>er</sup> septembre 2013 avec un taux de conciliation de 95,1 %.

e. En se basant sur le résultat obtenu pour la période de référence (2010), la cible est une augmentation de 6 % après trois ans (c'est-à-dire que le taux observé passe de 31,7 % à 33,6 %) de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation.

f. L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre et, en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. Aucune collecte n'a été effectuée pour 2012. Pour l'année 2011-2012, l'information disponible pour la rédaction de la précédente enquête concernait uniquement l'année 2010, ce qui ne permettait pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.

g. Ce résultat porte sur les données de l'année 2011. Il s'agit donc de la variation entre l'année 2011 et l'année 2010.

h. L'objectif de la Commission est d'augmenter de 6 000 le nombre de travailleuses et de travailleurs dont les compétences seront reconnues d'ici 2014 et, ainsi de le faire passer de 16 650, qu'il était en février 2011, à 22 650, en mars 2014 (total depuis la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main d'œuvre). Un total de 30 094 certificats ont été délivrés au 31 mars 2014.

### ORIENTATION 3

#### Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs

INDICATEURS	Cibles	Résultats	Résultats	Résultats
	2011-2014	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Mise en œuvre d'un plan d'action concerté	30 septembre 2011	Plan d'action mise en œuvre (phase 1) Amorce du plan d'action de la phase 2 le 4 décembre 2013	Plan d'action adopté (phase 1) Mise en œuvre en cours	Reporté
Taux de satisfaction	90,0 %	ND <sup>a</sup>	ND <sup>b</sup>	ND <sup>c</sup>
Nombre de projets régionaux visant l'adéquation entre la formation et l'emploi	17	57 <sup>b</sup>	34 <sup>c</sup>	En cours

a Le taux de satisfaction sera mesuré à la suite de la mise en œuvre du plan d'action concerté, mentionné précédemment.

b Depuis l'entrée en vigueur de la mesure visant l'adéquation formation-emploi en 2011-2012, la Commission a soutenu la réalisation de 91 projets régionaux représentant une aide de plus de 5,1 millions de dollars.

c Cette donnée diffère de celle présentée dans le *Rapport d'activité 2012-2013* du Fonds de développement et de reconnaissance de la main-d'œuvre, soit 35 projets, en raison du retrait d'un dossier qui avait été compte deux fois.

## RÉSULTATS DÉTAILLÉS 2013-2014

### ORIENTATION 1

Participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail

#### AXE D'INTERVENTION 1.1

■ Les politiques du marché du travail et les services publics d'emploi

##### OBJECTIF 1.1.1

Participer de façon proactive à l'élaboration d'orientations ou de stratégies en matière de main-d'œuvre et d'emploi en produisant, notamment, des analyses

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Nombre d'analyses thématiques produites <sup>a</sup>	3 analyses produites d'ici 2014	2 rapports finaux déposés <sup>b</sup>	1 rapport préliminaire déposé <sup>c</sup>

a. L'indicateur se rapporte exclusivement à des analyses qui seront produites dans le cadre du Programme de subvention à la recherche appliquée d'ici 2014.

b. Un premier rapport traitant des deux premiers volets des trois analyses a été déposé à l'automne 2013, et un second rapport traitant du dernier volet a été déposé en mars 2014.

c. Ce rapport préliminaire traite de deux des trois analyses thématiques prévues.

Afin de remplir son mandat<sup>8</sup>, la Commission doit exercer une veille stratégique en matière de main-d'œuvre et d'emploi. À cette fin, elle réalise ou fait réaliser les recherches, les études et les analyses qu'elle juge nécessaires et dont elle interprète les résultats pour les intégrer dans la démarche d'élaboration de politiques et mesures gouvernementales et de décisions en matière de main-d'œuvre et d'emploi, en exerçant à ce titre son rôle-conseil auprès du ministre.

Ces travaux peuvent s'effectuer selon diverses modalités, notamment en ce qui a trait au suivi de l'évolution et des grands enjeux du marché du travail (vigie du marché du travail), des activités de l'Observatoire compétences-emplois ou encore dans le cadre du programme de subvention à la recherche appliquée.

Il s'agit ici de documenter et d'analyser les relations entre la productivité, l'investissement en capital physique (machines, matériel et nouvelles technologies), le développement du capital humain et l'organisation du travail. Le rapport final portant sur les deux premiers volets<sup>9</sup> a été déposé et présenté par le chercheur à la Commission, à l'automne 2013, et celui sur le dernier volet<sup>10</sup> a été déposé en mars 2014.

L'ensemble des travaux a démontré l'existence de complémentarité de ces éléments et le fait qu'il y a des gains de productivité lorsque les types d'investissement sont coordonnés. Ces travaux ont alimenté les réflexions de la Commission, notamment à l'égard de sa planification stratégique et de ses programmes de subvention. Notons que la Commission a lancé en janvier 2014 son nouveau programme de subvention de soutien à l'amélioration de la compétitivité des entreprises, visant à répondre à des besoins de développement des compétences qui découlent des problèmes structurels liés à la croissance, à l'investissement dans le capital technologique et aux changements organisationnels.

8. Voir la page 245.

9. Soit une revue de littérature internationale sur la nature des relations entre la productivité, l'investissement en capital physique, le développement du capital humain et l'organisation du travail et un état de situation relatif à ces différents éléments et aux liens qui les unissent, au Québec et ailleurs dans le monde.

10. Il s'agit d'une étude portant sur l'état de situation et les perspectives en matière d'orientations des interventions gouvernementales à l'égard de l'investissement en capital physique, du développement du capital humain et de l'organisation du travail.

De plus, la Commission a contribué à la définition de stratégies en matière de main-d'œuvre et d'emploi avec le soutien des différentes instances de son réseau partenarial, notamment par l'élaboration du plan d'action annuel d'Emploi-Québec et par la production d'avis sur différentes stratégies<sup>11</sup>, ainsi que par la poursuite de l'initiative Investissement-compétences.

En outre, la Commission a particulièrement contribué aux travaux entourant les négociations afin de renouveler l'Entente Canada-Québec sur le marché du travail. Fort de la mobilisation et de la contribution active des membres de la Commission, ainsi que des conseils régionaux des partenaires du marché du travail, le Ministère est parvenu à conclure l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi qui tient compte du modèle de partenariat et de concertation qui caractérise le Québec en ce qui a trait à l'orientation et à la planification des services publics d'emploi et de développement de la main-d'œuvre.

L'ensemble de ces actions démontre que la Commission, de même que les instances de son réseau partenarial, joue pleinement son rôle stratégique dans la définition des orientations générales et des objectifs de la politique du marché du travail. Elle peut donc répondre adéquatement aux besoins du marché du travail, plus particulièrement par une lecture des enjeux et une concertation des acteurs du milieu.

## ORIENTATION 2

### Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue

#### AXE D'INTERVENTION 2.1

■ La formation continue

##### OBJECTIF 2.1.1

Favoriser l'engagement des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Production d'un modèle d'engagement <sup>a</sup>	31 décembre 2011	Réalisé	Réalisé

a. Investissement-compétences

Cet indicateur correspond à la date de mise en œuvre d'un dispositif d'engagement volontaire des entreprises en matière de formation de la main-d'œuvre, dans le cadre de l'initiative Investissement-compétences<sup>12</sup> conçue et mise en œuvre par la Commission, en collaboration avec Emploi-Québec.

La cible a été atteinte au cours de l'exercice 2011-2012. Ainsi, toute entreprise qui s'engage à intégrer la formation dans ses valeurs et dans ses pratiques peut recevoir un certificat d'engagement.

Par la mise en œuvre d'Investissement-compétences, la Commission entend accentuer la mobilisation de tous les acteurs autour de l'enjeu de la formation et du développement des compétences comme un des pivots de la prospérité du Québec, et faire en sorte que la prépondérance de cet enjeu soit reconnue par tous, surtout les entreprises.

11. Notamment dans le cadre des travaux de réflexions sur la phase II de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées et en matière d'éducation aux adultes et de formation continue.

12. Voir le site [www.i-competences.gouv.qc.ca](http://www.i-competences.gouv.qc.ca)

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat cumulatif 2011-2014	Résultat 2013-2014
Nombre d'entreprises engagées <sup>a</sup>	20 000 entreprises engagées en 2014	8 154	5 546

<sup>a</sup> Lancée le 6 février 2012, l'initiative Investissement-compétences prévoit, entre autres, la mise en œuvre d'un dispositif d'engagement des entreprises en matière de développement des compétences.

À l'origine, la Commission visait l'engagement de 20 000 entreprises au 31 mars 2014. L'initiative ayant été lancée à la fin de l'année financière 2011-2012, l'objectif n'a pas été atteint au cours de la période 2011-2014. Toutefois, l'objectif sera reporté à la prochaine planification stratégique, pendant laquelle le potentiel d'action de la Commission auprès des entreprises engagées sera également exploité. Au 31 mars 2014, 8 154 entreprises étaient admissibles au certificat d'engagement, dont 5 546 avaient demandé leur certificat d'engagement pendant l'année financière 2013-2014.

Pour mobiliser ces entreprises, la Commission a, dans un premier temps au printemps 2013, envoyé une lettre à quelque 14 000 employeurs assujettis à la loi sur les compétences, les invitant à s'engager dans la formation continue et à demander un certificat d'engagement. À la suite de cet envoi, 10 % des employeurs ont présenté une demande de certificat.

Ce taux de réponse a incité la Commission à renouveler l'expérience à l'hiver 2014. Dans un deuxième temps, elle a donc communiqué avec un plus grand nombre d'entreprises et a inclus, outre les entreprises assujetties, les entreprises cotisantes au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, ainsi que toutes les entreprises ayant reçu un service ou une subvention du Fonds. Ainsi, plus de 15 000 entreprises ont été jointes en février. De plus, Emploi-Québec a également apporté sa contribution en communiquant avec différentes entreprises ayant bénéficié du programme Soutien régionalisé aux entreprises pour le développement de la main-d'œuvre ou du programme Accompagnement des entreprises pour la relance de l'emploi du Fonds, ou ayant participé à un programme d'apprentissage en milieu de travail. Ces efforts conjoints ont suscité l'intérêt de 8 154 entreprises, qui se sont engagées à développer une culture de la formation continue de leur main-d'œuvre.

### OBJECTIF 2.1.2

Augmenter la proportion des entreprises assujetties à la loi sur les compétences qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Proportion des entreprises assujetties qui déclarent investir l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale dans la formation	92,0 %	87,5 % <sup>a</sup>	86,2 % <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles sont pour l'année 2012. L'extraction de données des fichiers de Revenu Québec a été faite le 5 juin 2014, avec un taux de conciliation des données de 98,6 %. Ces données ne tiennent pas compte des informations pouvant être ajoutées et des ajustements pouvant être apportés plus tard pour l'année civile 2012. Il faut noter également que les entreprises ayant reçu un certificat de qualité des initiatives de formation ne sont pas comptabilisées dans les données de Revenu Québec. En effet, ces entreprises sont exemptées de comptabiliser leurs investissements en formation.

<sup>b</sup> Cette donnée de 2011 compte tenu du délai de traitement, diffère de celle présentée dans le rapport d'activité 2012-2013, puisqu'elle a été extraite des fichiers de Revenu Québec le 1er février 2014 avec un taux de conciliation de 98,9 %, alors que la donnée présentée l'année précédente a été extraite le 1<sup>er</sup> septembre 2013 avec un taux de conciliation de 95,1 %.

Cet indicateur est apprécié à partir de données annuelles recueillies et traitées par Revenu Québec au moyen du formulaire fiscal *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur*. Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles concernent l'année 2012. Elles comprennent notamment la masse salariale des entreprises, les dépenses de formation admissibles qu'elles ont déclarées et leur cotisation au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, le cas échéant.

L'objectif est d'augmenter la proportion d'entreprises qui investissent en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale, parmi celles qui sont assujetties à la loi sur les compétences, c'est-à-dire celles dont la masse salariale est supérieure à un million de dollars.

Afin d'augmenter cette proportion, il a été décidé, en 2013-2014, d'entreprendre une campagne de sensibilisation personnalisée. Ainsi, la Commission a mandaté Emploi-Québec pour communiquer avec 400 employeurs assujettis. Emploi-Québec a joint et sensibilisé 302 employeurs assujettis ayant cotisé au Fonds de développement et de reconnaissance de la main-d'œuvre en 2011 dans le cadre de la loi sur les compétences. Le pourcentage d'atteinte du nombre d'entreprises contactées par Emploi-Québec est donc de 76 %. La Commission a, quant à elle, communiqué avec 1 688 cotisants pour l'année civile 2012 n'ayant pas demandé leur certificat d'engagement Investissement-compétences afin de les sensibiliser à cette initiative et leur rappeler qu'Emploi-Québec et la Commission peuvent leur offrir du soutien dans leurs démarches visant à investir 1 % de leur masse salariale en formation.

### La loi sur les compétences

La loi sur les compétences est un des moyens dont dispose la Commission pour favoriser l'instauration d'une culture de la formation continue. En ce qui concerne plus particulièrement le Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, l'article 41 de la loi sur les compétences prévoit la production annuelle d'un rapport d'activité qui comprend, notamment, les états financiers vérifiés du Fonds et la liste des bénéficiaires des subventions accordées<sup>13</sup>.

Pour l'année civile 2012, les 15 849 employeurs assujettis à la loi sur les compétences ont déclaré avoir investi globalement un peu plus d'un milliard de dollars dans la formation de leur personnel. En outre, 87,5 % de ces employeurs ont déclaré avoir investi en formation l'équivalent d'au moins 1 % de leur masse salariale<sup>14</sup>. Les 1 984 employeurs ayant cotisé au Fonds représentaient 12,5 % des employeurs assujettis dont le dossier était concilié<sup>15</sup>.

On remarque que ce résultat varie d'une année à l'autre, mais a peu changé depuis 2010 alors qu'il affichait une proportion de 87,8 %. En fait, seuls les employeurs ayant une masse salariale entre 1 million de dollars et 5 millions de dollars présentent un taux inférieur à la cible de 92 % et affichent une légère tendance à la baisse, mais ils représentent plus de 80 % de l'ensemble des employeurs assujettis.

Plusieurs facteurs économiques peuvent expliquer ce résultat, dont la hausse constante de l'assujettissement de nouvelles entreprises de plus petite taille due à la croissance des salaires<sup>16</sup>, ou une croissance économique et des investissements plus faibles pouvant avoir un effet sur les besoins en développement de la main-d'œuvre. En effet, les entreprises québécoises investissent moins dans l'équipement et les technologies de l'information, qui sont souvent deux facteurs de stimulation de l'investissement en formation.

Par ailleurs, des facteurs structuraux ont également une incidence sur la volonté ou la capacité des entreprises à former davantage. À cet égard, selon l'Enquête sur les pratiques de formation en emploi, réalisée par l'Institut de la statistique du Québec pour le compte de la Commission<sup>17</sup>,

13. Les états financiers du Fonds et les résultats relatifs au plan d'affectation des ressources et aux programmes de subventions du Fonds sont diffusés lorsqu'ils sont déposés à l'Assemblée nationale le rapport d'activité du Fonds, conformément à l'article 42 de la loi sur les compétences. Voir : [www.cpmf.gouv.qc.ca](http://www.cpmf.gouv.qc.ca)

14. Notons que les entreprises titulaires d'un certificat de qualité des initiatives de formation ne sont pas comptabilisées dans les entreprises assujetties parce qu'elles sont exemptées de comptabiliser leurs investissements en formation et de les transmettre à Revenu Québec.

15. La conciliation est l'opération effectuée par Revenu Québec qui consiste à s'assurer que les montants inscrits sur le formulaire *Sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur* sont conformes à ce qui est prescrit par la loi sur les compétences, c'est-à-dire que la somme du montant des dépenses de formation déclarées et de la contribution au fonds, le cas échéant, est égale ou supérieure à 1 % de la masse salariale de l'employeur.

16. Notons qu'il arrive que les entreprises nouvellement assujetties ne connaissent pas la loi sur les compétences ou la connaissent peu. Par conséquent, elles peuvent se retrouver cotisantes au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

17. Enquête réalisée auprès des entreprises ayant une masse salariale de 250 000 \$ ou plus, et portant sur l'année civile 2011.

les trois principales raisons invoquées par les entreprises assujetties pour ne pas avoir investi au moins 1 % de leur masse salariale en formation sont que le montant investi est jugé suffisant, qu'il est impossible de retirer les employées et employés de la production et que le nombre de cours ou de programmes appropriés est insuffisant. Ces deux derniers points soulèvent des enjeux relatifs à l'adéquation formation-emploi.

### OBJECTIF 2.1.3

Contribuer à l'augmentation du taux de formation en entreprise<sup>18</sup>

INDICATEUR	Cible	Résultat	Résultat
	2011-2014	2013-2014	2012-2013
Pourcentage d'augmentation de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation au cours de l'année selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec	6,0 % <sup>a</sup>	ND <sup>b</sup>	- 6,6 % <sup>c</sup>

- a. En se basant sur le résultat obtenu pour la période de référence (2010), la cible est une augmentation de 6 % après trois ans (c'est-à-dire que le taux observé passe de 31,7 % à 33,6 %) de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation.
- b. L'enquête porte sur l'année civile, soit du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre et, en raison des délais de collecte et de traitement, les données sont disponibles à l'automne suivant. Aucune collecte n'a été effectuée pour 2012. Pour l'année 2011-2012, l'information disponible pour la rédaction de la précédente enquête concernait uniquement l'année 2010, ce qui ne permettait pas de mesurer le pourcentage d'augmentation.
- c. Ce résultat porte sur les données de l'année 2011. Il s'agit donc de la variation entre l'année 2011 et l'année 2010.

Cet indicateur<sup>19</sup> vise à mesurer l'évolution de la proportion de travailleuses et de travailleurs qui ont reçu une formation au cours de l'année<sup>20</sup> selon l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec. Celle-ci est menée par l'Institut de la statistique du Québec auprès d'entreprises de cinq employés ou plus<sup>21</sup>. La question porte sur le nombre de travailleuses et de travailleurs formés et a été introduite lors de la collecte de données de 2011 qui concernait l'année 2010. Aucune donnée relative aux deux dernières années du cycle 2011-2014 n'était disponible lors de la préparation de ce rapport, l'enquête faisant l'objet d'une refonte en profondeur.

Au cours de l'année 2010<sup>22</sup>, qui constitue le point de référence pour cet indicateur, la proportion d'employées et employés formés a été de 31,7 %. En 2011, cette proportion a été de 29,6 %, soit une diminution de 6,6 % ou de 2,1 points de pourcentage. Il est difficile d'expliquer cette variation à partir de données portant sur seulement deux années, mais il convient de rappeler le caractère cyclique de l'investissement privé en formation, c'est-à-dire le fait que les entreprises ont tendance à accroître leurs dépenses en formation lorsque l'économie est robuste, alors que la croissance économique a connu un ralentissement au cours des dernières années. Également, les entreprises québécoises investissent moins dans l'équipement et les technologies de l'information, qui sont souvent deux facteurs de stimulation de l'investissement en formation.

Par ailleurs, le pourcentage varie considérablement selon les secteurs d'activité (soit de 24,1 % dans la construction, à 34,2 % dans la fabrication) et selon la taille des entreprises (soit de 20,2 % dans les entreprises de moins de 20 employés, à 37 % dans celles qui emploient cent personnes ou plus).

18. L'objectif ultime est que le Québec figure parmi les cinq premières provinces canadiennes lors de la prochaine enquête de Statistique Canada sur la formation en emploi.

19. Cet indicateur est commun au Plan stratégique 2011-2014 de la Commission des partenaires du marché du travail et à celui du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Pour plus de détails, on se reporterait au rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, page 62.

20. On entend par formation toute activité structurée qui vise à améliorer les compétences du personnel. Cela inclut toute formation reconnue par l'entreprise, qu'elle soit donnée par une ressource interne ou externe. L'activité peut avoir lieu sur place ou à l'extérieur de l'entreprise. La formation de nature non officielle est exclue (exemple : apprentissage sur le tas, échange d'information), de même que la formation des recrues.

21. L'étude vise tous les secteurs d'activité, à l'exception du secteur primaire et du secteur public.

22. Il s'agit en effet de la première année où les questions permettant de suivre cet indicateur ont été introduites dans le sondage.

PROPORTION DES EMPLOYÉS FORMÉS PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ ET PAR TAILLE D'ENTREPRISE, 2011

Secteurs d'activité	Entreprises de 5 à 19 employés (%)	Entreprises de 20 à 99 employés (%)	Entreprises de 100 employés ou plus (%)	Toutes les entreprises de 5 employés ou plus (%)
Construction	13,3	29,4	36,6	24,1
Services	22,2	29,6	35,0	29,2
Fabrication	11,8	30,2	41,8	34,2
Total	20,2	29,7	37,0	29,6

Source : Emploi Québec, *Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec*, édition 2012 basée sur les données de 2011.

Combiné aux résultats de l'indicateur précédent, on ne peut que constater que l'instauration d'une culture de formation continue en entreprise demeure un défi, particulièrement pour les petites et moyennes entreprises. En effet, celles-ci font face à davantage de contraintes de production, ayant moins de ressources à leur disposition.

Outre les actions réalisées en 2013-2014 dans le cadre de l'orientation 2, la Commission, en collaboration avec Emploi-Québec, a contribué de diverses façons à améliorer la formation de la main-d'œuvre. Par exemple, en 2013-2014, 6 769 nouveaux participants et participantes aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ont bénéficié notamment de formations offertes en mode d'apprentissage en milieu de travail ainsi que d'activités de reconnaissance de leurs compétences. De ce nombre, 5 935 ont participé à des programmes d'apprentissage en milieu de travail et 834 ont pu faire reconnaître leurs compétences sans participer au programme d'apprentissage ou au processus de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Également, la Commission a poursuivi la mise en œuvre d'Investissement-compétences au cours de l'exercice financier 2013-2014 et des subventions d'un montant total de 79,8 millions de dollars<sup>23</sup>, comparativement à 58,4 millions de dollars en 2012-2013, ont été accordées par l'entremise des divers programmes du Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

Plus précisément, 62,7 millions de dollars ont été accordés par le Fonds dans le cadre de ses programmes de Soutien aux promoteurs collectifs et de Soutien régionalisé aux entreprises. Cela représente une augmentation d'environ 68 % par rapport à 2012-2013. Des subventions de 11,9 millions de dollars ont aussi été accordées<sup>24</sup> par le Fonds dans le cadre de son programme Accompagnement des entreprises pour la relance de l'emploi, lequel a pour objet de soutenir les entreprises touchées par le ralentissement économique, mais qui, grâce à la reprise de l'emploi, peuvent maintenant s'engager dans la relance de leurs activités.

Il importe aussi de souligner que 3,4 millions de dollars ont été accordés<sup>25</sup> à titre de subventions à des entreprises et à des promoteurs collectifs pour la réalisation de projets axés sur l'acquisition de la formation de base et l'alphabétisation des travailleuses et des travailleurs du Québec.

En 2013-2014, la Commission a assumé une responsabilité entière ou conjointe relativement à quatre des treize pistes d'action retenues pour la mise en œuvre de l'adéquation formation-emploi<sup>26</sup>.

23. Il s'agit de subventions accordées pendant l'exercice 2013-2014. Le versement des subventions peut s'établir sur plusieurs années.

24. Idem.

25. Idem.

26. Pour plus de détails, voir : [www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/adequation.asp](http://www.mess.gouv.qc.ca/grands-dossiers/adequation.asp).

## AXE D'INTERVENTION 2.2

### ■ La reconnaissance des compétences

#### OBJECTIF 2.2.1

Augmenter le nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences acquises en milieu de travail, en relation avec une norme professionnelle, ont été certifiées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat cumulatif 2011-2014	Résultat 2013-2014
Nombre de travailleuses et travailleurs dont les compétences ont été certifiées <sup>a</sup>	6 000	12 921	4 615

a. L'objectif de la Commission est d'augmenter de 6 000 le nombre de travailleuses et de travailleurs dont les compétences seront reconnues d'ici 2014 et, ainsi de le faire passer de 16 650, qu'il était en février 2011, à 22 650, en mars 2014 (total depuis la mise en œuvre du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre). Un total de 30 094 certificats ont été délivrés au 31 mars 2014.

Prévu par la loi sur les compétences, le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a été conçu par la Commission à l'intention des travailleuses et travailleurs ainsi que des entreprises et leur donne accès à un système de qualification professionnelle volontaire selon lequel la norme professionnelle sert de référence pour l'acquisition, la maîtrise et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. En 2011-2012, la Commission a révisé le guide de ce cadre et a poursuivi l'amélioration de celui-ci en 2012-2013 et en 2013-2014<sup>27</sup>.

La loi sur les compétences accorde au ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale le pouvoir de délivrer un certificat de qualification professionnelle ou une attestation de compétence à toute personne qui se conforme aux conditions fixées à l'égard d'un métier visé par une norme professionnelle. En 2013-2014, le ministre a délivré 4 615 nouveaux certificats de qualification professionnelle, portant le total pour la période de 2011 à 2014 à 12 921 certificats, alors que la cible 2011-2014 est de 6 000. La délivrance des certificats s'appuie sur 70 normes professionnelles, en plus du Régime de qualification pour quelques métiers<sup>28</sup>, dont les stratégies d'apprentissage en milieu de travail sont mises en œuvre par le réseau d'Emploi-Québec. Elle s'appuie également sur les processus de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre offerts aux travailleuses et aux travailleurs par les comités sectoriels de main-d'œuvre pour 55 métiers qui font l'objet d'une norme professionnelle.

Par ailleurs, il convient de souligner les efforts consentis par les comités sectoriels de main-d'œuvre en 2013-2014 en ce qui concerne l'application de la Politique d'intervention sectorielle<sup>29</sup> et du Cadre, notamment par :

- l'élaboration de deux nouvelles normes professionnelles;
- l'implantation de nouvelles stratégies d'apprentissage en milieu de travail relatives à trois normes professionnelles approuvées par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale;
- la promotion du Programme d'apprentissage en milieu de travail auprès des entreprises des secteurs visés;
- la mise en place de services d'évaluation et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre au regard des normes professionnelles.

27. Pour plus d'information sur le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, consulter le site internet de la Commission à l'adresse [www.cpmf.gouv.qc.ca](http://www.cpmf.gouv.qc.ca).

28. Le Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre a remplacé le Régime de qualification en 2001. Depuis, les comités sectoriels de main-d'œuvre mènent des travaux afin de convertir les régimes de qualification toujours en place en des normes professionnelles, dans la mesure où il existe encore des besoins de qualification.

29. Pour plus d'information sur les diagnostics, les formations, les avis ou les autres activités des comités sectoriels de main-d'œuvre, on peut consulter les bilans annuels de ces comités sur leurs sites Web respectifs ainsi que le bilan annuel de leurs activités, de celles des comités d'intégration et de maintien en emploi et de celles des comités consultatifs, bilan produit chaque année en septembre par la Direction du développement et de l'intervention sectorielle (Commission des partenaires du marché du travail).

La Commission et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport ont par ailleurs poursuivi les travaux visant à établir des passerelles entre les programmes d'études et les normes professionnelles afin de faciliter les arrimages entre le service de ce ministère chargé de la reconnaissance des acquis et le service de la Commission qui se charge de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre. Les rapports ont été finalisés pour les métiers de conseillère-vendeuse ou conseiller-vendeur, mineuse ou mineur sous terre, et opératrice ou opérateur de machines en voirie forestière. De façon générale, environ la moitié des compétences des normes professionnelles et de leur programme d'études correspondant peuvent être reconnus équivalents. De plus, trois nouveaux métiers ont fait l'objet d'une analyse : ouvrier ou ouvrière en production laitière, ouvrier ou ouvrière en production porcine, et opérateur ou opératrice de machine de transformation du caoutchouc.

## AXE D'INTERVENTION 2.3

■ Le savoir-faire

### OBJECTIF 2.3.1

Mieux connaître les compétences à développer dans les entreprises souhaitant être plus concurrentielles sur le plan international

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Portrait produit	30 septembre 2012	Rapport final déposé en avril 2013	Rapport d'étape déposé

Cet indicateur vise à démontrer l'effet structurant des différentes stratégies de gestion du capital humain sur la performance organisationnelle des entreprises. La réalisation de cette recherche avait été retardée afin de préciser le mandat et former l'équipe de recherche. Les travaux ont été confiés à l'École des hautes études commerciales de Montréal et le rapport final sera présenté au comité responsable de la veille et de la recherche de la Commission.

Bien que des défis demeurent en ce qui a trait à la mesure des indicateurs de performance, les conclusions mettent en lumière le cadre théorique de l'analyse de la performance des stratégies de gestion des ressources humaines et impliquent que les pratiques dans ce domaine ont une influence positive non seulement sur la performance organisationnelle, mais également sur le comportement des ressources humaines. La Commission s'assurera de diffuser les conclusions du rapport à l'ensemble de son réseau et d'en assurer les meilleures retombées possibles.

## ORIENTATION 3

### Consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs

#### AXE D'INTERVENTION 3.1

Le fonctionnement du partenariat

##### OBJECTIF 3.1.1

Optimiser les modes de collaboration et de communication entre les différentes instances partenariales afin de permettre des actions concertées

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultats 2013-2014	Résultats 2012-2013
Mise en œuvre d'un plan d'action concerté	30 septembre 2011	Plan d'action mis en œuvre (phase 1) Amorce du plan d'action de la phase 2 le 4 décembre 2013	Plan d'action adopté (phase 1) Mise en œuvre en cours

À la lumière des résultats de l'analyse réalisée en 2010-2011 relativement à la gouvernance de la Commission, un groupe de travail composé de représentantes et de représentants des partenaires du marché du travail a été créé afin de définir les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'efficience et l'efficacité des liens entre la Commission et les différentes instances partenariales. Les partenaires ont souhaité approfondir leurs travaux de réflexion, ce qui a occasionné le report à plus tard de l'atteinte de la cible.

Ainsi, en 2013-2014, les partenaires du marché du travail ont mis en œuvre un ensemble de décisions prises en 2012-2013, dans une première phase, et qui touchent diverses instances actuelles de la Commission (comité exécutif, groupes de travail) ou nouvelles (comité de gouvernance, d'éthique, de déontologie et de gestion des risques, comité de soutien à la veille et à la recherche). Ils ont également amorcé la seconde phase de travaux sur la gouvernance, qui porte sur des instances du réseau des partenaires de la Commission, en prenant des décisions relatives aux comités sectoriels de main-d'œuvre.

À cet égard, la Commission a confié à la Direction de l'évaluation du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale le mandat d'évaluer les effets et retombées des interventions des comités sectoriels de main-d'œuvre auprès des entreprises ainsi que des partenariats que ces comités établissent et auxquels ils participent. Un rapport global d'évaluation de même que des rapports d'évaluation pour chacun des trente secteurs ont été produits en 2013. Par la suite, un comité ad hoc composé de partenaires a été créé afin d'analyser en profondeur les résultats en vue de dégager les constats qui s'imposent et de faire des recommandations à l'Assemblée délibérante. À la suite de l'adoption, le 4 décembre 2013, de ces recommandations par les membres de la Commission, les décisions prises et le plan de mise en œuvre ont été présentés aux comités sectoriels de main-d'œuvre le 15 janvier 2014 par le président et des membres de la Commission.

Voici ces recommandations :

- recentrer les interventions sectorielles au niveau macro;
- recentrer les activités du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de main-d'œuvre sur l'atteinte des résultats précis, notamment en développement des compétences;
- favoriser une meilleure synergie avec les autres structures sectorielles (grappes, créneaux d'excellence ACCORD et autres);
- assurer une meilleure intégration des outils créés par les comités sectoriels à l'offre de service d'Emploi-Québec;
- obtenir une reddition de comptes plus rigoureuse témoignant de l'atteinte des résultats;
- revoir la répartition budgétaire entre les comités de façon à inciter quelques comités sectoriels de main-d'œuvre à se regrouper sur la base du volontariat;
- susciter une contribution financière des secteurs de l'ordre de 10 %.

Leur mise en œuvre s'échelonnera au cours des prochaines années.

D'autres instances partenariales seront prises en considération dans la planification stratégique 2014-2018 de la Commission, sur le plan régional ou selon les clientèles, afin de mener à bien les travaux d'élaboration et de mise en œuvre initialement prévus.

INDICATEUR	Cible 2011-2014	Résultat 2013-2014	Résultat 2012-2013
Taux de satisfaction	90,0 %	ND	ND

Le taux de satisfaction de différents acteurs à l'égard du fonctionnement du partenariat devait être mesuré une fois au cours du cycle de planification 2011-2014, à la suite de la mise en œuvre du plan d'action concerté mentionné précédemment. Compte tenu du report des travaux relativement à la mise en œuvre du plan d'action concerté, il n'a pas été possible de mesurer le taux de satisfaction.

### OBJECTIF 3.1.2

Favoriser la coopération régionale entre les acteurs du marché du travail en vue de parvenir à une adéquation entre la formation et l'emploi

INDICATEUR	Cible 2011-2014 <sup>a</sup>	Résultat cumulatif 2011-2014	Résultat 2013-2014
Nombre de projets régionaux visant l'adéquation entre la formation et l'emploi	17	91	57

a. La cible définit le nombre de projets à financer d'ici 2014.

Au cours de l'année 2013-2014, la Commission a poursuivi ses efforts afin de favoriser la coopération régionale entre les acteurs du marché du travail et de parvenir à une adéquation entre la formation et l'emploi, en finançant la réalisation de projets structurants. À cet égard, la Commission a contribué, en complément aux travaux menés par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, à la réalisation de 91 projets dans les 17 régions du Québec en accordant plus de 5,1 millions de dollars en subventions. La cible établie est donc dépassée. Notons que la cible a été établie à 17 projets pour 2011-2014, soit un projet par région, dans la mesure où l'intérêt pour les projets régionaux visant l'adéquation formation-emploi était inconnu. Ces projets, qui tiennent compte des problématiques locales ou régionales, ont été déployés dans des secteurs variés tels que les technologies de l'information, le tourisme, l'agriculture, l'économie sociale ou la fabrication métallique.

# EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

## Code d'éthique et de déontologie

Conformément à l'article 34 du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, la Commission s'est dotée d'un code d'éthique et de déontologie le 6 avril 2000. Une mise à jour de ce code s'est avérée nécessaire étant donné que les responsabilités de la Commission ont évolué par suite des modifications apportées à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail et de l'adoption de la loi sur les compétences. C'est ainsi qu'a été adoptée le 7 février 2008 une nouvelle version du *Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission des partenaires du marché du travail*<sup>30</sup>.

Ce code prévoit un processus disciplinaire ainsi que des mécanismes d'application et de révision comprenant la mise en place d'un comité d'éthique et de déontologie. Aucun incident n'a été rapporté à ce chapitre au cours de l'année 2013-2014.

Des séances de formation sont offertes aux nouveaux membres de la Commission, au cours desquelles sont abordées notamment l'éthique et la déontologie.

En 2013-2014, dans le cadre des travaux sur la gouvernance de la Commission, le comité de gouvernance, d'éthique, de déontologie et de gestion des risques (voir l'objectif 3.1.1) a examiné, notamment, le code d'éthique et de déontologie. Des ajustements ont été apportés et doivent être adoptés par l'Assemblée délibérante de la Commission.

## Allégement administratif pour les entreprises

### Simplification des procédures et des formulaires

Pour contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de réduire le coût des formalités administratives imposées aux entreprises, deux de celles-ci ont été simplifiées. D'une part, les employeurs peuvent remplir par voie électronique leur formulaire *Déclaration des activités de formation*. C'est ce qu'ont fait 7 659 employeurs (78,9 % des 9 702 répondants pour l'année 2012)<sup>31</sup>. Il s'agit d'une baisse de près de 20 points de pourcentage par rapport à l'année précédente, alors que le taux de réponse par voie électronique était de 97,5 %. Cette diminution significative entre les deux années est attribuable à des difficultés techniques rencontrées avec la version en ligne du formulaire. Des mesures seront prises par la Direction du soutien au développement de la main d'œuvre en 2014-2015 pour améliorer le formulaire en ligne et en faciliter son utilisation. Soulignons que le formulaire ne recueille que l'information essentielle permettant d'établir des statistiques sur les moyens utilisés pour tenir des activités de formation dans les entreprises et sur la distribution des heures de formation parmi les différentes catégories de personnel.

D'autre part, en ce qui concerne le formulaire de demande d'agrément prévu par le Règlement sur l'agrément des organismes formateurs, des formateurs et des services de formation, il est toujours accessible en ligne et près de 90 % des demandes d'agrément ont été transmises par voie électronique au cours de l'exercice 2013-2014<sup>32</sup>.

<sup>30</sup> Le *Code d'éthique et de déontologie des membres de la Commission des partenaires du marché du travail* peut être consulté sur le site de la CPMT à l'adresse [www.cpmt.gouv.qc.ca](http://www.cpmt.gouv.qc.ca).

<sup>31</sup> Compte tenu du délai de traitement, les plus récentes données disponibles portent sur l'année civile 2012.

<sup>32</sup> La proportion a été calculée sur un échantillonnage de dossiers traités.

### Objectif de réduction de 20 % du coût des formalités administratives

Quant à l'objectif global de réduction de 20 % du coût des formalités administratives imposées aux entreprises par l'ensemble des ministères et organismes concernés, son échéance de réalisation avait été fixée à 2015, conformément aux recommandations du Groupe de travail sur la simplification réglementaire et administrative. Des travaux se poursuivent à cet effet.

Pour ce qui est du plan de réduction du coût des formalités administratives, il a été élaboré en 2012 et il prévoit l'examen de la pertinence du paiement en ligne pour le traitement d'une demande d'agrément pour les formateurs et formatrices, les organismes formateurs et les services de formation.

### Accès aux documents

Au cours de l'année 2013-2014, la Commission a répondu à une seule demande d'accès à l'information. Celle-ci a été traitée dans le délai prescrit par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

## GESTION DES RISQUES

En 2011-2012 et 2012-2013, la Commission a recensé et analysé les risques auxquels elle est exposée. Pour chacun des risques recensés, des plans d'action ont été établis et des activités ont été mises en œuvre afin de réduire les risques résiduels à un niveau faible. En 2013-2014, les membres de la Commission ont en plus convenu qu'une mise à jour de ces plans d'action serait soumise annuellement à l'Assemblée délibérante de la Commission pour approbation.

## BILAN DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2011-2014

Ce rapport annuel de gestion clôture le premier cycle de planification stratégique réalisé par la Commission des partenaires du marché du travail. Ce premier cycle a permis de mobiliser les partenaires sur une vision et des objectifs à atteindre articulés autour de trois orientations : participer activement à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, contribuer à l'instauration d'une culture de formation continue, consolider l'engagement des partenaires autour d'objectifs communs. En somme, 70 % des cibles ont été entièrement atteintes ou l'ont été à un niveau satisfaisant, si l'on tient compte de certains reports de mise en œuvre en cours d'exercice. Les interventions ont porté leurs fruits, mais les résultats nous indiquent que les efforts doivent se poursuivre et que certains objectifs doivent être révisés.

D'une part, la Commission a mis en œuvre des moyens pour améliorer la connaissance des différents facteurs influençant ou pouvant influencer le fonctionnement du marché du travail et les investissements en formation. Les connaissances en matière de développement des compétences et des meilleures pratiques constituent une base solide pour adapter et structurer les interventions de la Commission. Ces connaissances doivent être renforcées et consolidées afin de mieux anticiper les besoins futurs à partir d'une meilleure lecture du marché. Également, par la mise en œuvre d'Investissement-compétences, des moyens structurants ont été déployés afin d'inciter davantage d'entreprises et d'entrepreneurs à s'engager dans la formation de leur main-d'œuvre. Le potentiel du certificat d'engagement n'est toutefois pas encore atteint et des efforts doivent se poursuivre à cet égard.

D'autre part, certains effets des efforts sont difficilement perceptibles ou mesurables. Par exemple, la proportion des employeurs assujettis qui investissent 1 % de leur masse salariale en formation est relativement stable se situant entre 87 % et 88 % depuis plusieurs années. Également, il n'a pas été possible de mesurer l'évolution de la proportion des employées et employés ayant reçu une formation à partir des résultats de l'Enquête sur le recrutement et l'emploi au Québec.

Par ailleurs, on observe un intérêt croissant à l'égard du développement et de la reconnaissance des compétences en milieu de travail. En effet, près de 13 000 travailleuses et travailleurs ont vu leurs compétences certifiées, soit plus que le double de la cible, et ce, en raison de l'augmentation constante de l'utilisation par les entreprises du Programme d'apprentissage en milieu de travail et de la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre.

En ce qui a trait aux objectifs d'engagement partenarial, la Commission a entrepris d'importants travaux à l'égard de sa gouvernance. Les partenaires ont souhaité prolonger plus avant leurs travaux de réflexion, ce qui a occasionné un décalage dans le temps pour atteindre la cible, mais le processus d'amélioration en œuvre est bien établi et se poursuivra au cours des prochaines années.

En outre, étant donné les résultats obtenus et les problèmes rencontrés à l'égard de certains indicateurs, la Commission a mené des réflexions dans le cadre de son second cycle de planification stratégique. Entre autres, les indicateurs ont été choisis de manière à mesurer davantage les effets des interventions plutôt que d'en recenser le nombre, notamment en ce qui a trait à l'influence des interventions de la Commission. Également, la précision, l'exactitude et la disponibilité des données ainsi que le potentiel des indicateurs ont été réévalués. Ainsi, certains indicateurs seront soit abandonnés, soit revus et d'autres seront ajoutés sur la base de ces considérations.

**RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014**  
Commission des partenaires du marché du travail

A N N E X E

## ANNEXE

### MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2014

#### PRESIDENT

M. Jean-Luc Trahan

#### REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DE LA MAIN-D'ŒUVRE

**Mme Denise Boucher**  
Vice-présidente de la Confédération  
des syndicats nationaux

**M. Daniel Boyer**  
Président de la Fédération des travailleurs  
et travailleuses du Québec

**M. Pierre Lemieux**  
Premier vice-président général  
de l'Union des producteurs agricoles

**M. Gérald Tremblay**  
Représentant de la Grande Loge AIMTA,  
Fédération des travailleurs et travailleuses  
du Québec

**M. François Vaudreuil**  
Président de la Centrale des syndicats  
démocratiques

**Mme Louise Chabot**  
Présidente de la Centrale des syndicats  
du Québec

#### REPRÉSENTANTES ET REPRÉSENTANTS DES ENTREPRISES

**Mme Françoise Bertrand**  
Présidente-directrice générale  
de la Fédération des chambres  
de commerce du Québec

**M. Florent Francœur**  
Président-directeur général de l'Ordre des  
conseillers en ressources humaines agréés

**M. Yves-Thomas Dorval**  
Président du Conseil du patronat  
du Québec

**Mme Martine Hébert**  
Vice-présidente, Québec, de la Fédération  
canadienne de l'entreprise indépendante

**M. Christian Bélair**  
Directeur du Regroupement des jeunes  
chambres de commerce du Québec

**Poste vacant**  
Alliance des manufacturiers  
et exportateurs du Québec

#### REPRÉSENTANTE ET REPRÉSENTANT DU MILIEU DE L'ENSEIGNEMENT

**Mme Josée Bouchard**  
Présidente de la Fédération des  
commissions scolaires du Québec

**M. Jean Beauchesne**  
Président-directeur général  
de la Fédération des cégeps

## MEMBRES DE LA COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL AU 31 MARS 2014 (SUITE)

### REPRÉSENTANTES DU MILIEU DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Mme Sherolyn Moon Dahmé  
Présidente du Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité

Mme Sylvie Roy  
Présidente de la Coalition des organismes communautaires pour le développement de la main-d'œuvre

Mme Martine Roy  
Membre du Réseau des carrefours jeunesse-emploi du Québec

### MEMBRES D'OFFICE

Mme Brigitte Pelletier  
Sous-ministre, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Mme Johanne Bourassa  
Sous-ministre associée, responsable d'Emploi-Québec et secrétaire générale de la Commission des partenaires du marché du travail

### MEMBRES SANS DROIT DE VOTE

M. Jean-Marc Sauvé  
Sous-ministre adjoint, Services aux entreprises et affaires territoriales, ministère des Finances et de l'Économie

M. Normand Pelletier  
Sous-ministre adjoint au développement pédagogique et au soutien aux élèves, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

M. Pierre Boutet  
Sous-ministre adjoint à l'enseignement supérieur, ministère de l'Enseignement supérieur, la Recherche, la Science et de la Technologie

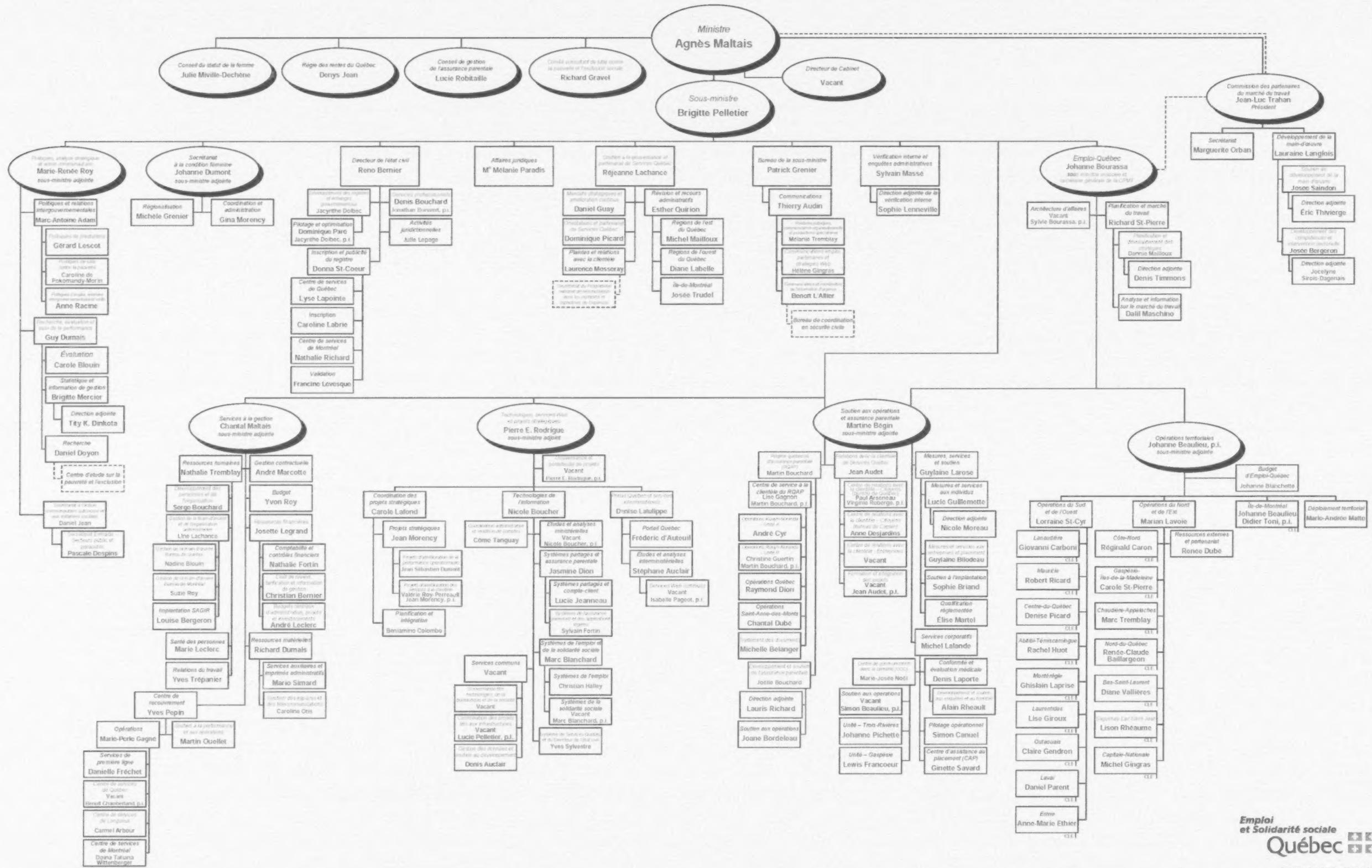
Mme Louise Lambert  
Sous-ministre adjointe aux territoires, ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire

M. Jacques Leroux  
Sous-ministre adjoint à la francisation et à l'intégration, ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles

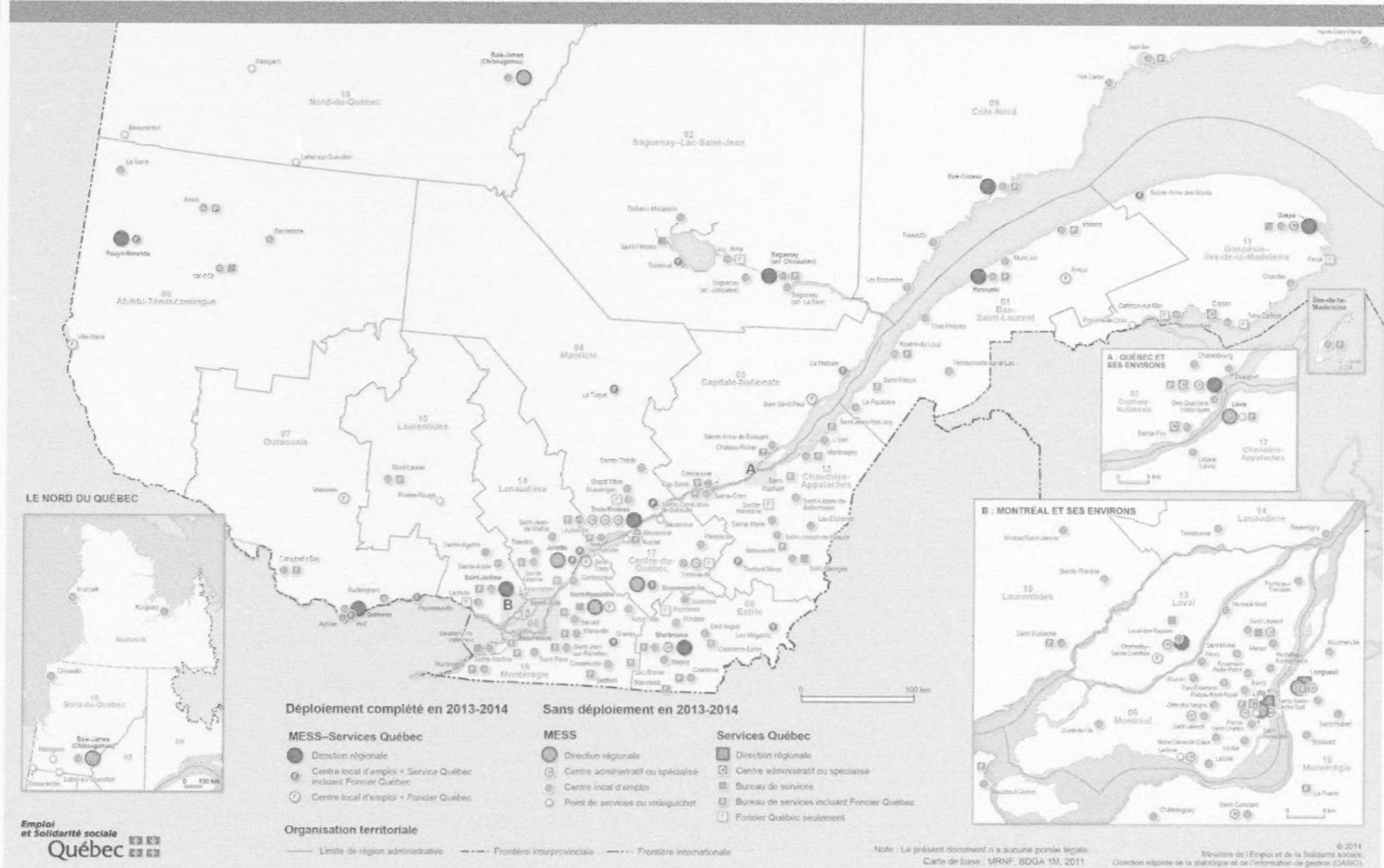
### MEMBRE INVITÉ

M. Claude Bédard  
Directeur général (par intérim), Bureau de coopération interuniversitaire

## **ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2014**



ORGANISATION TERRITORIALE AU 31 MARS 2014



Soucieux de protéger l'environnement et dans une perspective de développement durable, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

De plus, le ministère tient compte de l'édition en ligne de ses documents organisationnels au moment d'établir la quantité à imprimer. Encore cette année, il a continué sur sa lancée afin de réduire son empreinte écologique.

La conception et les préparations sont assurées avec des papier à au moins 10% de fibres recyclées pour la production de publications officielles et administratives. Les papier imprimés sont également fabriqués avec au moins 100% de fibres recyclées et de papier fabriqué à partir de bois et de plantes.



Québec



• Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale  
• Commission des partenaires du marché du travail